全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

升级版

【商务人士身边的管理助手，管理人士必备的工作手册】

管理常识全部掌握 管理问题全能读懂 管理技巧全都学会

不可不知的1000个管理常识

BUKEBUZHIDE 1000 GUANLICHANGSHI

最实用最全面的管理知识读本

高国伟 编著

商务版



中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

购书享超值服务（见封底）

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net
理想藏书5518 8

不可不知的1000个管理常识

BUKEBUZHIDE

1000

GUANLICHANGSHI

高国伟 编著

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户
理想藏书55188 www.55188.com

图书在版编目(CIP)数据

不可不知的1000个管理常识/高国伟编著.—北京：中国法制出版社,2011.9
ISBN 978-7-5093-3084-5

Ⅰ.①不… Ⅱ.①高… Ⅲ.①管理学-基本知识
Ⅳ.①C93

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第163401号

策划编辑：刘峰(52jm.cn@163.com)　责任编辑：郑文阳　封面设计：周黎明

不可不知的1000个管理常识
BUKE BUZHIDE 1000 GE GUANLI CHANGSHI

编著/高国伟
经销/新华书店
印刷/三河市紫恒印装有限公司
开本/710×1000毫米 16　印张/22　字数/390千
版次/2011年9月第1版　2011年9月第1次印刷

中国法制出版社出版
书号 ISBN 978-7-5093-3084-5　定价：48.00元

北京西单横二条2号　邮政编码100031　传真：66031119
网址：http://www.zgfzs.com　编辑部电话：66034985
市场营销部电话：66017726　邮购部电话：66033288

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

每天学点管理常识

管理学是一门系统研究管理活动的基本规律和一般方法的科学。全球杰出 CEO 杰克·韦尔奇认为，管理的真谛就是把复杂的问题简单化，把混乱的事情规范化。了解一些日常管理常识，对我们的工作和生活有着重要的意义。

掌握本书 1000 个管理常识，其实不需要花费太多的时间和精力。您可以每天抽出几分钟读上几个常识，或者把本书当成一个词典随时翻看查找。日积月累，您就会发现，读懂管理学其实很简单。我们希望读者：

每天学点战略管理、组织管理、创新管理。企业确立了使命后，就要根据环境及自身所具备的条件，谋划并确保决策的顺利实施，弄清楚组织中到底有些什么工作，谁去做什么，工作者承担什么责任，具有什么权力，与组织结构中上下左右的关系如何。而不断的创新，则是实现目标的力量源泉。

每天学点财务管理、营销管理。管理的目标是实现产值最大化、利润最大化、股东财富最大化以及企业价值最大化。而这些的实现最终都依赖于产品销售的完成。营销的实质是满足顾客的需求。如何发现并抓住顾客的需求，便是营销管理的手段和目的。

每天学点人力资源管理、物流管理。21 世纪的竞争是人才的竞争。人尽其用是人力资源管理的最高境界。人才通过做事体现价值，如何让员工把合适的产品以合适的数量和合适的价格，在合适的时间和合适的地点提供给客户，即是物流管理所要解决的基本问题。

每天学点管理思想、管理艺术。思想是对过往经验的分析和概括，管理思想是指导管理人员从事各项管理活动的路标和蓝图。与



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

同事和领导如何和谐相处，安排事情时如何统筹兼顾，这是本书将要教给您的管理艺术常识。

每天学点宏观经济管理、微观经济管理。如果能够对企业的经济活动进行整体上的控制和调节，为微观经济管理活动创造必要的条件，那么我们就能在管理活动中达到“别人疯狂时我冷静，别人冷静时我疯狂”的境界。

管理学千头万绪，但是本书只挑选了那些最贴近我们工作与生活的管理学知识；管理学博大精深，但是本书只用最通俗、最简练的语言来介绍管理学知识。

我们衷心的期盼，您能每天拿出几分钟时间，读一读这本书，学习一下管理学常识；我们也衷心地祝愿您，能够在错综复杂的管理学世界中游刃有余，工作和生活更上一个台阶！

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

目 录
Contents

第一章　不可不知的战略管理

战略管理 …… 1
企业战略 …… 1
战略规划 …… 1
战略联盟 …… 2
战略营销联盟 …… 2
市场营销战略 …… 2
战略业务单元 …… 3
三段式战略循环 …… 3
市场渗透战略 …… 3
多元化经营战略 …… 4
联合经营战略 …… 4
紧缩型战略 …… 5
扩张型战略 …… 5
防御型战略 …… 5
集中化战略 …… 6
差异化战略 …… 6
成本领先战略 …… 6
一体化增长战略 …… 7
市场开发战略 …… 7
产品开发战略 …… 7
电子营销4E战略 …… 8
战略性人力资源管理 …… 8
CS经营战略 …… 9
CI战略 …… 9
关键过程领域 …… 9
战略地图 …… 9
关键绩效指标 …… 10
经营理念 …… 10
核心能力 …… 11
六力分析模型 …… 11
标杆分析法 …… 11
五力模型 …… 12
SWOT分析法 …… 12
PEST分析 …… 12
STP理论 …… 13
BCG矩阵 …… 13
安索夫矩阵 …… 14
贝恩利润池分析工具 …… 14
波特的价值链分析模型 …… 14
定性预测 …… 15
定量预测 …… 15
德尔菲法 …… 15
市场领先者 …… 16
市场跟随者 …… 16
市场挑战者 …… 17
顾客导向 …… 17

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

竞争者导向 …… 17
技术导向 …… 18
需求导向 …… 18
产品导向 …… 18
顾客感知价值 …… 19
顾客满意 …… 19
顾客忠诚 …… 20
生产观念 …… 20
产品观念 …… 20
推动策略 …… 21
拉引策略 …… 21
B2B …… 21
BAB …… 22
B2M …… 22
B2T …… 22
B2G …… 23
C2C …… 23
B2C …… 23
能力成熟度模型 …… 24
领导行为连续体 …… 24
管理方格理论 …… 24
ERG 理论 …… 25
互补优化原理 …… 25
能级层序原理 …… 26
公平竞争原理 …… 26
反馈控制原理 …… 26
弹性冗余原理 …… 27
主观能动原理 …… 27
文化凝聚原理 …… 27
系统优化原理 …… 27
信息催化原理 …… 28
同素异构原理 …… 28
激励强化原理 …… 28
动态适应原理 …… 29
核心人力资源 …… 29
基于价值的领导 …… 29
变革型领导 …… 30
情境领导理论 …… 30
情境领导Ⅱ …… 30
民主式领导 …… 31
集权式领导者 …… 31
战略领导者 …… 31
维持型领导者 …… 32
愿景领导 …… 32
第五级领导者 …… 32
团体迷思 …… 33
团队管理 …… 33
团体压力 …… 33
团队建设法 …… 33
团队效能感 …… 34
团队冲突 …… 34
团队绩效 …… 35
高情商的团队 …… 35
工作团队 …… 35
虚拟团队 …… 36
自我管理型团队 …… 36
跨职能团队 …… 36

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第二章　不可不知的组织管理

组织管理 …… 38
企业愿景 …… 38
企业使命 …… 38
企业使命说明书 …… 39
企业文化 …… 39
理念识别 …… 39
行为识别 …… 40
视觉识别 …… 40
非营利组织 …… 41
无边界组织 …… 41
矩阵式组织 …… 41
职能型组织结构 …… 42
产品型组织 …… 42
事业部制组织结构 …… 42
直线型组织结构 …… 43
区域型组织 …… 43
市场管理型组织 …… 43
项目型组织 …… 44
零时间组织 …… 44
有机式组织 …… 44
机械式组织 …… 45
专家型企业 …… 45
网络型组织 …… 45
组织扁平化 …… 46
矩阵制组织结构 …… 46
自我管理团队 …… 47
组织学习 …… 47
学习型组织 …… 47
虚拟组织 …… 48
流程再造 …… 48
成长上限模式 …… 48
公司治理结构 …… 49
累积投票制 …… 49
直线投票制 …… 49
代理投票 …… 50
企业治理制度 …… 50
外包 …… 50
业务外包 …… 51
人事外包 …… 51
物流外包 …… 51
软件外包 …… 52
大规模定制 …… 52
协同商务 …… 52
并购 …… 53
协同效应 …… 53
经营协同效应 …… 53
管理协同效应 …… 54
重组 …… 54
产业链整合 …… 55
行业整合 …… 55
业务整合 …… 55
低风险扩张理论 …… 56
并购效率理论 …… 56
层次分析法 …… 56
鱼骨图 …… 57

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第三章　不可不知的创新管理

创新 …… 58
自主创新 …… 58
价值创新 …… 58
产品创新策略 …… 59
莲花型创新模型 …… 59
组织创新 …… 59
战略创新 …… 60
整合创新 …… 60
知识创新 …… 60
工艺创新 …… 60
创新扩散模型 …… 61
品牌创新 …… 61
创业投资 …… 61
创业力 …… 62
创业型领导 …… 62
创业管理 …… 62
创业导向 …… 63
创业模式 …… 63
创业家 …… 63
创业计划书 …… 64
内部创业 …… 64
二次创业 …… 64
软实力 …… 65
弱文化 …… 65
柔性企业文化 …… 66
文化资本 …… 66
团队文化 …… 66
外显文化 …… 66
强文化 …… 67
高绩效文化 …… 67
跨文化冲突 …… 68
薪酬管理 …… 68
建设性冲突 …… 68
破坏性冲突 …… 69
目标分解 …… 69
绿色沟通 …… 69
组织沟通 …… 69
沟通 …… 70
业绩金字塔 …… 70
工作要素法 …… 70
关键事件技术 …… 71
项目管理 …… 71
项目控制 …… 71
项目管理三角形 …… 72
可行性研究报告 …… 72
工作分解结构 …… 72
项目建议书 …… 73
分包 …… 73
转包 …… 73
项目负责制 …… 74
项目进度计划 …… 74
项目范围说明书 …… 74
项目范围变更 …… 74
关键路径 …… 75
进度控制 …… 75
胜任素质 …… 75
人才测评 …… 76
程序化决策 …… 76

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

技术外溢 …… 76
技术经济决策 …… 77
信息管理 …… 77
ERP …… 77
第三方物流信息系统 …… 78
地理信息系统 …… 78
SaaS …… 78
物联网 …… 79
价值链信息化管理 …… 79
信息技术外包 …… 79
增值网络 …… 80

第四章　不可不知的财务管理

财务管理 …… 81
风险管理 …… 81
全面风险管理 …… 81
杜邦分析法 …… 82
生物资产 …… 82
存货资产 …… 82
净现值法 …… 83
预算管理 …… 83
价值最大化目标 …… 83
财务约束机制 …… 84
财务运行机制 …… 84
财务动力机制 …… 84
财务协同效应 …… 85
财务预警 …… 85
财务支撑力 …… 85
财务弹性 …… 86
财务结构 …… 86
财务管理再造 …… 86
财务管理信息化 …… 87
财务流程再造 …… 87
财务规划 …… 87
财务整合 …… 88
财务柔性 …… 88
精益财务管理 …… 88
精细化财务管理 …… 89
柔性财务管理 …… 89
集成化财务管理 …… 89
绿色财务管理 …… 90
资本经营型财务管理 …… 90
财务竞争力 …… 90
财务外包 …… 91
资产负债表 …… 91
现金流量表 …… 91
损益表 …… 92
财务状况变动表 …… 92
财务报表附注 …… 93
利润分配表 …… 93
优序融资理论 …… 93
权衡理论 …… 94
财务战略管理 …… 94
快速扩张型财务战略 …… 94
稳健发展型财务战略 …… 95
防御收缩型财务战略 …… 95
资金筹集战略 …… 95
资金运用战略 …… 95
资金投资战略 …… 96

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

收益分配战略 …… 96
利润分配战略 …… 97
信息披露制度 …… 97
企业法人制度 …… 97
企业产权制度 …… 98
公司资本制度 …… 98
营运能力 …… 98
获利能力 …… 99
标准成本管理 …… 99
目标成本管理 …… 99
全面成本管理 …… 100
精益成本管理 …… 100
价值成本管理 …… 100
经营杠杆 …… 101
财务杠杆 …… 101
财务风险 …… 101
财务流动性风险 …… 102
筹资风险 …… 102
投资风险 …… 103
经营风险 …… 103
购买力风险 …… 103
利率风险 …… 104
再融资风险 …… 104
营销风险 …… 104
营销渠道风险 …… 105
技术创新风险 …… 105
项目风险 …… 106
杠杆收购 …… 106

第五章 不可不知的营销管理

营销管理 …… 107
市场 …… 107
市场营销 …… 107
营销计划 …… 108
国际市场营销组织 …… 108
服务 …… 109
目标顾客 …… 109
目标市场 …… 109
市场营销环境 …… 110
市场细分 …… 110
七步营销体系 …… 110
4Ps 营销理论 …… 111
4Cs 营销理论 …… 111
4Rs 营销理论 …… 112
4Vs 营销理论 …… 112
7Ps 营销理论 …… 113
市场营销信息系统 …… 113
市场调查 …… 113
消费者购买行为 …… 114
推销观念 …… 114
市场营销观念 …… 114
社会营销观念 …… 115
整体营销观念 …… 115
营销战略三角模型 …… 116
利基营销 …… 116
伙伴营销 …… 116
大市场营销 …… 117
壁垒营销 …… 117
整时营销 …… 117
交叉营销 …… 118

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

知识营销 …… 118
服务营销 …… 118
定制营销 …… 119
合作营销 …… 119
关系营销 …… 119
形象营销 …… 120
体验营销 …… 120
差异化营销 …… 121
无差异营销 …… 121
集中营销 …… 121
一对一营销 …… 122
数据库营销 …… 122
全方位营销 …… 122
品牌营销 …… 123
整合营销 …… 123
整合营销传播 …… 124
接触管理 …… 124
人员推销 …… 124
内部营销 …… 125
直复营销 …… 125
文化营销 …… 126
网络营销 …… 126
展会营销 …… 126
网络直复营销 …… 127
网络整合营销 …… 127
网络关系营销 …… 127
目标营销 …… 128
产品管理 …… 128
商品 …… 128
产品生命周期理论 …… 129
特殊的产品生命周期 …… 129
行业生命周期 …… 130
产品 …… 130
产品形象 …… 130
产品形象设计 …… 131
产品属性 …… 131
产品规格 …… 131
产品特征 …… 132
产品结构优化 …… 132
产品差异化 …… 133
产品线 …… 133
产品组合宽度 …… 133
产品组合深度 …… 134
产品组合关联度 …… 134
产品组合 …… 134
公共关系 …… 135
公共关系活动 …… 135
大众传播 …… 135
广告 …… 136
广告目标 …… 136
POP 广告 …… 136
招贴广告 …… 137
互动广告 …… 137
劝说式广告 …… 138
提示性广告 …… 138
理性诉求广告 …… 138
直销 …… 139
促销组合 …… 139
促销 …… 139
分销渠道 …… 140
渠道推广 …… 140
渠道压货 …… 140
渠道配额 …… 141
渠道改进决策 …… 141

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

渠道扁平化 …… 141
渠道差异化 …… 142
渠道转换 …… 142
渠道整合 …… 142
无缝营销渠道 …… 143
互借渠道 …… 143
渠道拦截 …… 143
渠道组合 …… 144
渗透式铺货 …… 144
选择性铺货 …… 144
广告造势铺货 …… 145
铺货 …… 145
冲货 …… 145
试销 …… 146
特通 …… 146
通路精耕 …… 146
渠道冲突 …… 147
广泛型分销渠道 …… 147
选择型分销渠道 …… 147
特许经营 …… 148
独家代理 …… 148
包装策略 …… 148
包装管理 …… 149
设计管理 …… 149
品牌 …… 149
品牌定位 …… 150
商标 …… 150
品牌管理 …… 150
成本导向定价法 …… 151
顾客导向定价法 …… 151
竞争导向定价法 …… 151
折扣定价 …… 152
地理定价策略 …… 152
产品差别定价法 …… 153
撇脂定价法 …… 153
市场渗透定价策略 …… 153
目标利润定价法 …… 154
声望定价法 …… 154
整数定价 …… 154
认知价值定价法 …… 155
随行就市定价法 …… 155
电子商务 …… 155
电子钱包 …… 156
第四方商务 …… 156
电子货币 …… 156
电子协作 …… 157
EDI …… 157
国际结算电子化 …… 157
数字签名 …… 158
商业智能 …… 158
POS 系统 …… 158
电子监管码 …… 159
ECR …… 159
品类管理 …… 159
条形码 …… 160
EAN 商品条码 …… 160
EIQ 分析 …… 160
快速反应 …… 160
虚拟价值链 …… 161
实体价值链 …… 161

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第六章　不可不知的人力资源管理

人力资源管理 …… 162
人力资产 …… 162
人力资源配置力 …… 163
人力资源营销 …… 163
人才危机管理 …… 163
人力资源共享服务 …… 164
人力资源外包 …… 164
超 Y 理论 …… 164
阿吉里斯的不成熟—成熟理论 …… 165
多维博弈人性假设 …… 165
G 管理模式 …… 165
吉尔布雷思动作研究 …… 166
时间研究 …… 166
差别计件工资制 …… 166
动作的经济原则 …… 167
计件工资 …… 167
计时工资 …… 168
人力资源能力成熟度模型 …… 168
人力弹性 …… 168
人力弹性理论 …… 169
认知相符理论 …… 169
事故倾向性理论 …… 169
舒勒的战略人力资源管理理论 …… 170
舒尔茨的人力资本理论 …… 170
SONY 的 5P 原则 …… 170
冲突导向理论 …… 171
人力资源柔性管理的 OFF 模型 …… 171
人力资源柔性管理的 NFF 模型 …… 171
能力倾向测验 …… 172
Lifo 管理系统 …… 172
MBTI 人格理论 …… 172
职业锚 …… 173
PDP 性格测试 …… 173
普莱斯模型 …… 173
莫布雷中介链模型 …… 174
马奇和西蒙模型 …… 174
扩展的莫布雷模型 …… 174
锦标赛理论 …… 175
个人偏见理论 …… 175
路径—目标理论 …… 176
领导生命周期理论 …… 176
利克特的四种管理方式 …… 176
马斯洛的需求层次理论 …… 177
双因素理论 …… 177
麦克利兰的成就动机理论 …… 178
需要理论 …… 178
公平理论 …… 178
专业化分工 …… 179
平衡计分卡 …… 179
工作分享 …… 179
工作动机 …… 180
工作动机理论 …… 180
工作满意度 …… 181
动机 …… 181
个性 …… 181
授权 …… 182
分权 …… 182
集权 …… 182

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

情绪管理 …… 183
认知失调 …… 183
归因理论 …… 184
强化理论 …… 184
期望理论 …… 184
冲突 …… 185
股份制 …… 185
聘任制 …… 185
招聘 …… 186
委任制 …… 186
无领导小组讨论 …… 186
结构化面试 …… 187
沉静领导者 …… 187
目标置换效应 …… 187
员工关系管理 …… 187
员工归属感 …… 188
员工满意度 …… 188
员工满意度调查 …… 188
访谈法 …… 189
员工忠诚度 …… 189
员工满意度指数 …… 189
多样性管理 …… 190
工作设计 …… 190
群体 …… 190
角色定位 …… 191
角色期待 …… 191
角色冲突 …… 191
立体群体 …… 191
社会群体 …… 192
业内训练 …… 192
行动学习法 …… 192
工作丰富化 …… 193
工作扩大化 …… 193
工作轮换 …… 194
成就动机 …… 194
权力动机 …… 194
亲和动机 …… 194
能力动机 …… 195
岗位评价 …… 195
岗位责任制 …… 195
基准职位 …… 196
蔓藤式晋升 …… 196
冲击式晋升 …… 196
彼得原理 …… 197
彼德反转原理 …… 197
学习效应 …… 197
360 度绩效评估 …… 197

第七章　不可不知的物流管理

物流管理 …… 199
成本管理 …… 199
生产管理 …… 199
物料管理 …… 200
设备管理 …… 200
物资管理 …… 200
仓储管理 …… 201
六西格玛管理法 …… 201
供应链管理 …… 201
全面质量管理 …… 202

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

供应商管理 …… 202
储存合理化 …… 202
仓库选址 …… 203
分布式库存系统 …… 203
零库存 …… 203
作业基础管理 …… 204
5S 现场管理法 …… 204
购货与付款循环 …… 204
工序进度控制 …… 205
计划单位 …… 205
敏捷制造 …… 205
柔性制造 …… 206
精益生产 …… 206
计算机集成制造 …… 206
ABC 分类法 …… 207
4R 业务管理系统 …… 207
戴明循环 …… 208
PM 分析法 …… 208
并行工程 …… 208
串行工程 …… 208
定员标准 …… 209
工作标准 …… 209
操作合理化 …… 209
物料清单 …… 210
安全标准 …… 210
工作组 …… 210
班组管理 …… 211
精益管理 …… 211
战术计划 …… 212
工作中心 …… 212
备件管理 …… 212
标识管理 …… 212
标准作业 …… 213
库存管理 …… 213
拉动式库存管理 …… 213
推动式库存管理 …… 214
存货管理 …… 214
JIT 生产方式 …… 214
看板管理方法 …… 215
流程图 …… 215
甘特图 …… 215
时间费用优化 …… 216
经济批量法 …… 216
粗能力计划 …… 216
倒序排产 …… 217
产品导向法 …… 217
测定基准法 …… 217
成本控制即时化 …… 218
标准资料法 …… 218
网络计划技术 …… 218
计划评审技术 …… 219
滚动计划法 …… 219
分层计划法 …… 219
工艺导向法 …… 220
流程程序图 …… 220
能力需求计划 …… 220
细能力计划 …… 221
批次管理 …… 221
有限能力计划 …… 221
以量定期法 …… 222
以期定量法 …… 222
制造资源计划 …… 222
保险储备定额 …… 222
经常储备定额 …… 223
货物跟踪系统 …… 223

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第八章　不可不知的管理思想

管理科学学派 …… 224
管理过程学派 …… 224
经理角色学派 …… 224
决策理论学派 …… 225
经验主义学派 …… 225
权变理论 …… 225
群体行为学派 …… 226
人际关系行为学派 …… 226
社会系统学派 …… 226
系统管理学派 …… 227
行为科学学派 …… 227
新现代泰罗主义 …… 228
新组织结构学派 …… 228
知识管理理论学派 …… 228
定位学派 …… 229
环境学派 …… 229
计划学派 …… 229
结构学派 …… 230
能力学派 …… 230
企业家学派 …… 230
权力学派 …… 231
认识学派 …… 231
设计学派 …… 231
文化学派 …… 231
学习学派 …… 232
资源学派 …… 232
管理者角色理论 …… 232
系统管理理论 …… 233
韦廉大内的Z理论 …… 233
科学管理 …… 233
韦伯的组织理论 …… 234
14项管理原则 …… 234
知识管理 …… 234
研发管理 …… 234
流程管理 …… 235
360度管理 …… 235
程序化管理 …… 235
绩效管理 …… 236
标杆管理 …… 236
参与管理 …… 236
冲突管理 …… 237
文化管理 …… 237
跨文化管理 …… 237
业绩导向管理 …… 238
忠诚管理 …… 238
客户关系管理 …… 239
危机管理 …… 239
目标管理 …… 239
敏捷管理 …… 240
持续管理 …… 240
粗放管理 …… 240
创新管理法 …… 240
定性管理 …… 241
定量管理 …… 241
互动管理 …… 241
家族式管理 …… 242
开明管理 …… 242
流程化管理 …… 243

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

OEC 管理法 ………………………… 243
人单合一发展模式 ……………… 243
矩阵管理 ………………………… 244
扁平化管理 ……………………… 244
走动式管理 ……………………… 244
SMART 原则 ……………………… 245
服务金三角 ……………………… 245
关键成功因素法 ………………… 245
关键事件法 ……………………… 246
价值星系 ………………………… 246
7S 模型 ………………………… 246
3C 模型 ………………………… 247
柳比歇夫时间管理法 …………… 247
时间管理优先矩阵 ……………… 247
变革管理 ………………………… 248
彼得·德鲁克 …………………… 248
迈克尔·波特 …………………… 248
乔治·索罗斯 …………………… 248
史蒂夫·乔布斯 ………………… 249
沃伦·巴菲特 …………………… 249

第九章　不可不知的管理艺术

滚雪球战略 ……………………… 250
啤酒效应 ………………………… 250
色彩营销 ………………………… 250
黑洞效应 ………………………… 251
经验效应 ………………………… 251
刻板效应 ………………………… 251
恐龙效应 ………………………… 251
名片效应 ………………………… 252
马蝇效应 ………………………… 252
末位淘汰法则 …………………… 252
耦合效应 ………………………… 253
帕金森定律 ……………………… 253
螃蟹效应 ………………………… 253
霍桑效应 ………………………… 254
和谐定理 ………………………… 254
长鞭效应 ………………………… 254
从众效应 ………………………… 255
权威效应 ………………………… 255
多米诺骨牌效应 ………………… 255
首因效应 ………………………… 256
近因效应 ………………………… 256
墨菲定理 ………………………… 256
马太效应 ………………………… 257
萃取效应 ………………………… 257
鲶鱼效应 ………………………… 257
回波效应 ………………………… 258
蝴蝶效应 ………………………… 258
80/20 法则 ……………………… 258
3 法则 …………………………… 259
长尾理论 ………………………… 259
海豚式管理 ……………………… 259
鲨鱼式管理 ……………………… 259
戛裨鱼式管理 …………………… 260
蚂蚁式管理 ……………………… 260
木桶原理 ………………………… 260
蘑菇管理 ………………………… 261
末日管理 ………………………… 261
一分钟管理 ……………………… 261

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

破格式管理 …… 262
和拢式管理 …… 262
人性化管理 …… 262
心灵管理 …… 263
抽屉式管理 …… 263
哑铃型管理 …… 263
瞪羚式管理 …… 264
六顶思考帽 …… 264
微笑曲线 …… 264
蓝海战略 …… 265
钻石模型 …… 265
新闻营销 …… 266
节假日营销 …… 266
刺激性营销 …… 266
信用卡营销 …… 267
晚盈利 …… 267
绿色营销 …… 268
人性化营销 …… 268
奥运营销 …… 268
体育营销 …… 269
事件营销 …… 269
虚拟社区 …… 270
尾数定价策略 …… 270
情感广告 …… 270
沉默的螺旋 …… 271
情境学习 …… 271
魅力型领导 …… 271
乔哈里资讯窗 …… 272
情感管理 …… 272
形象管理 …… 272
感情管理 …… 273
市场补缺者 …… 273
个性化营销 …… 273
营销近视症 …… 274
城市营销 …… 274
经济人 …… 274
理性人 …… 275
决策人 …… 275
理性生态人 …… 275
目标人 …… 276
社会人 …… 276
生态人 …… 276
有限理性人 …… 277
主观理性人 …… 277
自我实现人 …… 277
创新人 …… 278
道德人 …… 278
复杂人 …… 278
唐僧团队 …… 279
头脑风暴法 …… 279
情景规划 …… 279
学习五角星 …… 280
企业智商 …… 280

第十章　不可不知的宏观经济管理

GDP …… 281
绿色 GDP …… 281

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

名义 GDP …… 281
实际 GDP …… 282
CPI …… 282
PPI …… 282
低碳经济 …… 282
循环经济 …… 283
知识经济 …… 283
假日经济 …… 283
会展经济 …… 283
注意力经济 …… 284
市场经济 …… 284
计划经济 …… 284
创意经济 …… 285
节约悖论 …… 285
刘易斯拐点 …… 285
经济周期 …… 286
拉弗曲线 …… 286
CEO 信心指数 …… 286
产业集聚 …… 287
财政赤字 …… 287
充分就业 …… 287
宏观调控 …… 288
中央银行 …… 288
通货紧缩 …… 288
通货膨胀 …… 289
通货膨胀惯性 …… 289
通货膨胀预期 …… 289
公开市场业务 …… 289
财政政策 …… 290
紧缩性财政政策 …… 290
扩张性财政政策 …… 290
中性财政政策 …… 291
货币政策 …… 291
稳健货币政策 …… 291
中性货币政策 …… 291
滞胀 …… 292
分税制 …… 292
买方市场 …… 292
卖方市场 …… 292
产业结构 …… 293
产业投资基金 …… 293
技术壁垒 …… 293
反补贴 …… 294
反倾销 …… 294
非关税壁垒 …… 294
绿色壁垒 …… 295
贸易逆差 …… 295
贸易顺差 …… 295
自由贸易区 …… 295
重商主义 …… 296
日经指数 …… 296
恒生指数 …… 296
道琼斯指数 …… 297
标准普尔指数 …… 297
巴塞尔协议 …… 297
钉住汇率制 …… 298
浮动汇率制 …… 298
固定汇率制 …… 298
广场协议 …… 298
国际储备 …… 299
国际直接投资 …… 299
金砖四国 …… 299
人口红利 …… 299
国际货币基金组织 …… 300

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

世界银行 …………………………… 300
关税 …………………………… 300
热钱 …………………………… 301
预算软约束 …………………………… 301
艾伦·格林斯潘 …………………………… 301
约翰·凯恩斯 …………………………… 302
罗伯特·卢卡斯 …………………………… 302
米尔顿·弗里德曼 …………………………… 302
亚当·斯密 …………………………… 302
罗伯特·蒙代尔 …………………………… 303

第十一章　不可不知的微观经济管理

ABS …………………………… 304
BOT …………………………… 304
LIBOR …………………………… 304
SHIBOR …………………………… 305
A 股 …………………………… 305
B 股 …………………………… 305
ETF …………………………… 306
LOF …………………………… 306
QDII …………………………… 306
QFII …………………………… 307
REITs …………………………… 307
ST 股 …………………………… 307
PPP 模式 …………………………… 308
法人治理结构 …………………………… 308
独立董事 …………………………… 308
市净率 …………………………… 309
市盈率 …………………………… 309
整体上市 …………………………… 309
优先认股权 …………………………… 309
要约收购 …………………………… 310
协议收购 …………………………… 310
敌意收购 …………………………… 310
买壳上市 …………………………… 310
造壳上市 …………………………… 311
内幕交易 …………………………… 311
配股 …………………………… 311
直接融资 …………………………… 312
间接融资 …………………………… 312
资产收益率 …………………………… 312
资产负债率 …………………………… 313
碳交易 …………………………… 313
英式拍卖 …………………………… 313
荷兰式拍卖 …………………………… 314
消费者剩余 …………………………… 314
生产者剩余 …………………………… 314
效率工资 …………………………… 314
虚拟企业 …………………………… 315
需求价格弹性 …………………………… 315
需求交叉弹性 …………………………… 315
学习曲线 …………………………… 315
寻租 …………………………… 316
一般均衡 …………………………… 316
用脚投票 …………………………… 316
庇古税 …………………………… 317
边际收益递减 …………………………… 317
博弈论 …………………………… 317
沉没成本 …………………………… 317
恩格尔定理 …………………………… 318

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

公共物品 …… 318
公共选择理论 …… 318
规模经济 …… 319
管制俘虏理论 …… 319
机会成本 …… 319
经济人 …… 319
“看不见的手” …… 320
科斯定理 …… 320
零和博弈 …… 320
逆向选择 …… 320
帕累托改进 …… 321
溢价发行 …… 321
银团贷款 …… 321
银行拨备率 …… 322
不良资产证券化 …… 322
场外交易市场 …… 322
掉期交易 …… 322
对冲交易 …… 323
管理层收购 …… 323
融资租赁 …… 323
上市辅导 …… 324
市值 …… 324
套期保值 …… 324
同业拆借 …… 324
网上竞价发行 …… 325
网上路演 …… 325
保荐人 …… 325
大宗交易 …… 325
主板 …… 326
中小企业板 …… 326
创业板 …… 326
阳光私募 …… 327
除权 …… 327
除息 …… 327
红筹股 …… 327
蓝筹股 …… 328
大、小非 …… 328
信用衍生工具 …… 328
优先股 …… 329
流动比率 …… 329
开放式基金 …… 329
封闭式基金 …… 329
公司型基金 …… 330
契约型基金 …… 330
操盘手 …… 330
承销商 …… 330
证券经纪业务 …… 331
证券自营业务 …… 331

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第一章　不可不知的战略管理



战略管理

战略管理是指企业确定其使命，根据组织外部环境和内部条件设定企业的战略目标，为保证目标的正确落实和实现进行谋划，并依靠企业内部能力将这种谋划和决策付诸实施，以及在实施过程中进行控制的一个动态管理过程。

战略管理，主要是指战略制定和战略实施的过程。一般说来，战略管理包含的四个关键要素有：（1）战略分析，了解组织所处的环境和相对竞争地位；（2）战略选择，战略制定、评价和选择；（3）战略实施，采取措施发挥战略作用；（4）战略评价和调整，检验战略的有效性。

指导企业全部活动的是企业战略，全部管理活动的重点是制定战略和实施战略。而制定战略和实施战略的关键都在于对企业外部环境的变化进行分析，对企业的内部条件和素质进行审核，并以此为前提确定企业的战略目标，使三者之间达成动态平衡。战略管理的任务，就在于通过战略制定、战略实施和日常管理，在保持这种动态平衡的条件下，实现企业的战略目标。



企业战略

企业战略是目标和策略的组合，是对企业远景、使命等的全局规划和定位。战略的核心问题是方向的确定和策略的选择。影响企业战略制定的因素包括企业远景使命、宏观环境、产业环境等外部环境因素和核心竞争力、企业文化等内部环境因素。

企业战略通常有三种表现形式：

（1）拓展型战略，是指采用积极进攻态度的战略形态，主要适合行业龙头企业、有发展后劲的企业及新兴行业中的企业。具体包括市场渗透战略、多元化经营战略、联合经营战略。

（2）稳健型战略，是采取稳定发展态度的战略形态，主要适合中等及以下规模的企业或经营不景气的大型企业，可分为无增长战略（维持产量、品牌、形象、地位等水平不变）和微增长战略（竞争水平在原基础上略有增长）两种形式。该战略强调保存实力，能有效控制经营风险，但发展速度缓慢，竞争力量弱小。

（3）收缩型战略，是采取保守经营态度的战略形态，主要适合处于市场疲软、通货膨胀、产品进入衰退期、管理失控、经营亏损、资金不足、资源匮乏、发展方向模糊的危机企业选择。可分为转移战略、撤退战略、清算战略三种形式。



战略规划

战略规划，就是制定组织的长期目标并将其付诸实施。正确的战略规划应当与

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

组织资源、环境及组织活动良好匹配。制定战略规划分为三个阶段：（1）确定目标，即企业在未来的发展过程中，要应对各种变化所要达到的目标。（2）制定规划，当目标确定了以后，考虑使用什么手段、什么措施、什么方法来达到这个目标。（3）将战略规划形成文本，以备评估、审批。

战略规划的步骤包括：（1）战略环境的分析和预测。除了对自身的情况进行分析之外，还要分析宏观环境，对社会、经济、政治、文化、技术等各个领域现在或将来可能发生的变化情况也要有所了解。（2）制定目标。目标应是量化的，战略规划的落脚点应该是可评估、可衡量、可操作的。（3）确定战略执行过程中的重点。（4）制定行动计划和划分阶段。（5）制定实施战略的措施。



战略联盟

战略联盟就是两上或两个以上的企业为了达到共同的战略目标而采取的相互合作、共担风险、共享利益的联合行动。

战略联盟的特点包括：（1）边界模糊。战略联盟并不像传统的企业那样具有明确的层级和边界，而是一种你中有我，我中有你的局面。（2）关系松散。战略联盟主要是通过契约联系起来的，合作各方之间的关系十分松散，兼具了市场机制与行政管理的特点，合作各方主要通过协商的方式解决各种问题。（3）机动灵活。战略联盟组建过程十分简单，无需大量附加投资，而且合作者之间关系十分松散，战略联盟存在时间不长，解散十分方便，所以战略联盟不适应变化的环境时可迅速将其解散。（4）动作高效。合作各方将核心资源加入到联盟中来，联盟的各方面都是一流的，联盟可以高效动作，完成一些单个企业难以完成的任务。



战略营销联盟

战略营销联盟是指两个或两个以上的企业为了抓住战略营销机会，达到共同战略营销目标而结成的联盟。联盟成员之间相互合作，共担风险。在联盟中，成员仍保持自己的经营自主权，彼此之间通过达成协议而形成一个松散的组织。从本质上看，战略营销联盟就是竞争性合作组织。

战略营销联盟成员在营销管理的一个或多个环节进行合作，谋求共同的战略营销目标，其行为方式主要表现为：（1）联合开发新产品，即通过联盟发挥各自的设备、人才与技术方面的优势来开发新产品。（2）联合推销新产品，即通过联盟使一方的产品优势与另一方的营销技能和营销网络优势结合起来，使产品迅速进入市场。（3）联合进行售后服务，即与其他相关公司达成联合售后服务的协议，使用户意见能够迅速得到反馈。（4）联合进攻目标市场，即联盟各方发挥各自的技术、资金、产品优势，联合开拓目标市场。



市场营销战略

市场营销战略是企业市场营销部门根据战略规划，在综合考虑外部市场机会及内部资源状况等因素的基础上，确定目标市场，选择相应的市场营销策略组合，并予以有效实施和控制的过程。市场营销战略主旨是提高企业营销资源的利用效率，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

使企业资源的利用效率最大化。市场营销战略计划的制定是一个相互作用的过程，是一个创造并循环的过程。市场营销总战略包括产品策略、价格策略、营销渠道策略、促销策略等。

市场营销战略的主要特征是：（1）市场营销的第一目的是发现和维持顾客；（2）要从长远的观点来考虑如何有效地战胜竞争对手，使自己立于不败之地；（3）注重市场调研，收集并分析大量的信息，只有这样才能在环境和市场变化的情况下做出正确的决策；（4）积极推行革新，其程度与效果成正比；（5）在变化中进行决策，要求决策者有很强的洞察力、识别力和决断力。



战略业务单元

战略业务单元是公司中的一个职能单元，是以企业所服务的产品、行业或市场为基础，由企业若干事业部或事业部的某些部分组成的战略组织。战略业务单位必须在公司总体目标和战略的约束下执行自己的战略管理过程。

一个理想的战略业务单位应该具备以下特征：（1）有独立的业务。它是一项独立业务或相关业务的集合体，但在计划工作中能与公司其他业务分开而单独作业。（2）有不同的任务。它有区别于其他业务单位的具体任务，大目标相同，但从不同的方向去努力。（3）有自己的竞争者。在各自的领域都有现实的或潜在的对手。（4）掌握一定的资源。掌握公司分配的资源的控制权，以创造新的资源。（5）有自己的管理班子。它往往需要一位优秀的经理负责战略计划、利润业绩，并且控制影响利润的大多数因素。（6）能从战略计划中得到好处。有相对的独立权，能按贡献分得应有的利润。（7）可以独立计划其他业务，可以扩展相关业务或新的业务。



三段式战略循环

三段式战略循环是指企业根据市场需求的变化，不断进行战略循环，重新寻找市场定位、顾客定位、服务定位。三段式战略循环是避免企业在市场中被动竞争的有效方式。

第一段为明确需求域。明确市场变化中对企业发展最有利的市场需求趋势。与此相关的问题是：在市场变化中，哪些新的需求是值得重视的？这种需求是暂时的还是持久的？从长远看，企业应着重满足什么样的消费者需求？

第二段为测定顾客群。在明确优势需求后，测定产生这种需求的最重要的顾客群。与此相关的问题是：这个顾客群的基本特征是什么？规模有多大？分布在哪里？是在扩大还是在缩小？从长远看，企业应着重服务的是什么样的顾客群？

第三段为选择方式和途径。选择满足这个顾客群需求的技术和途径。与此相关的问题是：为顾客提供哪些产品和服务？提供这些产品和服务的理念、机制和技术手段是什么？如何使顾客愿意购买和享受这些产品和服务？



市场渗透战略

市场渗透战略是一种立足于现有产品，充分开发其市场潜力的企业发展战略，又称为企业最基本的发展战略。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

市场渗透战略是实现市场逐步扩张的拓展战略，可以通过扩大生产规模、提高生产能力、增加产品功能、改进产品用途、拓宽销售渠道、开发新市场、降低产品成本、集中资源优势等单一策略或组合策略来开展，其战略核心体现在两个方面：利用现有产品开辟新市场实现渗透；向现有市场提供新产品实现渗透。由于市场渗透战略是由现有产品和现有市场组合而形成的，所以企业战略管理人员应当有系统地考虑市场、产品及营销组合的策略，以达到促进市场渗透的目的。

市场渗透战略是比较典型的竞争战略，主要包括成本领先战略、差异化战略、集中化战略三种最有竞争力的战略形式。企业一般通过如下三种方式进行市场渗透：（1）吸引现有产品的潜在顾客，以增加产品使用者的数量；（2）刺激现有顾客的潜在需求，以增加产品使用者的平均使用量；（3）按照顾客的需求改进产品特性，不但可刺激现有顾客增加产品使用量，而且有助于吸引潜在顾客。



多元化经营战略

多元化经营战略是指企业尽量增大产品大类和品种，跨行业生产经营多种多样的产品或业务，扩大企业的生产经营范围和市场范围，充分发挥企业特长，充分利用企业的各种资源，提高经营效益，保证企业的长期生存与发展。多元化经营战略又称多角化经营、多行业经营，属于开拓发展型战略，是企业发展多品种或多种经营的长期谋划。

多元化经营战略主要包括同心多元化、水平多元化、综合多元化等三种形式。同心多元化是利用原有技术及优势资源，面对新市场、新顾客增加新业务实现的多元化经营；水平多元化是针对现有市场和顾客，采用新技术增加新业务实现的多元化经营；综合多元化是直接利用新技术进入新市场实现的多元化经营。

多元化经营战略适合大中型企业，该战略能充分利用企业的经营资源，提高闲置资产的利用率，通过扩大经营范围，缓解竞争压力，降低经营成本，分散经营风险，增强综合竞争优势，加快集团化进程。但实施多元化战略应考虑选择行业的关联性、企业控制力及跨行业投资风险。



联合经营战略

联合经营战略是指两个或两个以上独立的经营实体横向联合成立一个经营实体或企业集团的拓展战略。实施该战略有利于实现企业资源的有效组合与合理调配，增加经营资本规模，实现优势互补，增强集合竞争力，加快拓展速度，促进规模化经济的发展。

采取联合经营战略通常是由于单个企业尚不足以独立经营某一事业，难以利用规模效益。而通过结成网格式的战略联盟，可以共同分担风险、分享资源、获取知识、进入新市场。

在西方国家，联合经营主要是采取控股的形式组建成立企业集团，各集团的共同特点是由控股公司（母公司）以资本为纽带建立对子公司的控制关系，集团成员之间采用相互持股和单向持股两种持股方式，且分为以大银行为核心对集团进行互控和以大生产企业为核心对子公司进行垂直控制两种控制方式。



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在我国，联合经营主要是采用兼并、合并、控股、参股等形式，通过横向联合组建成立企业联盟体。其联合经营战略主要可以分为一体化战略、企业集团战略、企业合并战略、企业兼并战略四种类型。



紧缩型战略

紧缩型战略是指企业从目前的战略经营领域和基础水平收缩和撤退，且偏离起点战略较大的一种经营战略。紧缩型战略是一种消极的发展战略。

企业采用紧缩型战略，主要表现在如下方面：

（1）对企业现有的产品和市场领域实行收缩、调整和撤退战略，比如放弃某些市场和某些产品线系列。

（2）对企业资源的运用采取较为严格的控制和尽量削减各项费用支出，往往只投入最低限度的经管资源，因而紧缩型战略的实施过程往往会伴随着大量的裁员、一些奢侈品和大额资产的暂停购买等等。

（3）紧缩型战略具有明显的短期性。紧缩型战略具有明显的过渡性，其根本目的并不在于长期节约开支，停止发展，而是为今后发展积蓄力量。有时，只有采取收缩和撤退的措施，才能抵御竞争对手的进攻，避开环境的威胁和迅速的实行自身资源的最优配置。可以说，紧缩型战略是一种以退为进的战略。



扩张型战略

扩张型战略又称增长型战略，是指企业大规模扩张，业务处于成长期。

实施增长型战略的企业具有以下特征：（1）实施增长型战略的企业不一定比整个经济增长速度快，但他们往往比其产品所在的市场增长得快，主要体现为市场相对份额的增加。（2）实施增长型战略的企业往往取得大大超过社会平均利润率的利润水平。（3）采用增长型战略的企业倾向于采用非价格的手段同竞争对手抗衡。（4）增长型战略鼓励企业的发展立足于创新。（5）与简单的适应外部条件不同，采用增长型战略的企业倾向于通过创造以前本身并不存在的某物或对某物的需求来改变外部环境并使之适合自身。

扩张型战略可分为一体化扩张和多样化扩张。一体化扩张又可分为横向一体化和纵向一体化。实现这些扩张的方法包括内部发展和外部发展。内部发展是指现有企业通过新股票发放或自身资金积累，而扩大现有生产规模，或建立新厂、新的部门、新的子公司等；外部扩张办法包括合并和合资等，合并是指一企业获取另一企业的资源且无人抗争的过程。如果被合并的企业进行抗争，则称此过程为兼并。



防御型战略

防御型战略又称稳定型战略，是指在内外环境的约束下，企业准备在战略规划期使企业的资源分配和经营状况基本保持在目前状态和水平上的战略。按照稳定型战略，企业目前所遵循的经营方向是其正在从事经营的产品和面向的市场领域，企业在其经营领域内所达到的产销规模和市场地位都大致不变或以较小的幅度增长或减少。

由于稳定型战略从本质上追求的是在过去经营状况基础上的稳定，它具有如下

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

特征：

（1）企业对过去的经营业绩表示满意，决定追求既定的或与过去相似的经营目标。

（2）企业战略规划期内所追求的绩效按大体的比例递增，这里的增长是一种常规意义上的增长，而非大规模的和非常迅猛的发展。实行稳定型战略的企业，总是在市场占有率、产销规模或总体利润水平上保持现状或略有增加，从而稳定和巩固企业现有竞争地位。

（3）企业准备以过去相同的或基本相同的产品或劳务服务于社会，这意味着企业在产品的创新上较少。

从以上特征可以看出，稳定型战略主要依据于前期战略。它坚持前期战略对产品和市场领域的选择，以前期战略所达到的目标作为本期战略希望达到的目标。因而，实行稳定型战略的前提条件是企业过去的战略是成功的。对于大多数企业来说，稳定型增长战略也许是最有效的战略。



集中化战略

集中化战略是指企业主攻某个特殊的顾客群、某产品线的一个细分区段或某一地区市场。集中化战略的前提思想是：公司业务的专一化能够以更高的效率、更好的效果为某一狭窄的战略对象服务，从而超过在较广阔范围内竞争的对手们。这样做的结果是公司或者通过满足特殊对象的需要而实现了差别化，或者在为这一对象服务时实现了低成本，或者二者兼得。这样的公司可以使其赢利的潜力超过产业的普遍水平。这些优势使得公司可以抵御各种竞争力量的威胁。但集中化战略常常意味着限制了可以获取的整体市场份额。



差异化战略

差异化战略是指企业产品、服务，企业形象等与竞争对手有明显的区别，以获得竞争优势。这种战略的重点是创造被全行业和顾客都视为是独特的产品和服务。

成功的差异化战略是使企业获得高于同行业平均水平利润的一种积极战略。差异化战略可以建立起防御阵地对付五种竞争力量，形成产业进入障碍，增强对供应商的讨价还价能力，削弱购买商的讨价还价能力。另外，由于提供了独特的产品或服务还可以培养用户对品牌的忠诚，建立核心竞争力。成功的差异化战略具体有：（1）产品差异化战略。产品差异化的主要因素有特征、工作性能、一致性、耐用性、可靠性、易修理性、式样和设计。（2）服务差异化战略。服务的差异化主要包括送货、安装、顾客培训、咨询服务等因素。（3）人事差异化战略。训练有素的员工应能体现出胜任、礼貌、可信、可靠、反应敏捷和善于交流六个特征。（4）形象差异化战略。塑造独树一帜的企业形象，从而区分于其他竞争者。



成本领先战略

成本领先战略是指企业通过有效途径降低成本，使企业的全部成本低于竞争对手的成本，甚至是在同行业中最低的成本，从而获取竞争优势的一种战略。成本优势的来源因产业结构不同而异，包括追求规模经济、专利技术、原材料的优惠待遇等等。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如果一个企业能够取得并保持全面的成本领先地位，那么它只要能使价格相等或接近于该产业的平均价格水平就会成为所在产业中高于平均水平的超群之辈。当成本领先的企业的价格相当于或低于其竞争厂商时，它的低成本地位就会转化为高收益。

根据企业获取成本优势的方法不同，我们把成本领先战略概括为如下几种主要类型：（1）简化产品型成本领先战略；（2）改进设计型成本领先战略；（3）材料节约型成本领先战略；（4）人工费用降低型成本领先战略；（5）生产创新及自动化型成本领先战略。



一体化增长战略

一体化增长战略是指企业利用社会化生产链中的直接关系来扩大经营范围和经营规模，在供求、产销方面实行纵向或横向联合的战略。一体化战略的核心在于：公司要想取得成功，必须确定哪些能力和业务活动应该在企业范围内展开，哪些可以安全地转给外部供应商。如果不能获得巨大利益，那么一体化就不太可能成为诱人的战略选择。

企业增长在战略上可分为一体化扩张和多样化扩张。一体化扩张又可分为横向一体化（水平一体化）和纵向一体化（垂直一体化）。纵向一体化又可分为后向一体化、前向一体化。一体化增长战略的优点是：（1）它能够提高企业的业绩，降低成本或者加强差别化。（2）它能够创造竞争优势。



市场开发战略

市场开发战略是由现有产品和新市场组合而产生的战略，是指企业用现有的产品开辟新的市场领域。它是发展现有产品的新顾客群从而扩大产品销售量的战略。如果市场上企业现有的产品已经没有进一步渗透的余地，企业就必须设法开辟新的市场，比如将产品由城市推向农村，由本地区推向外地区等等。

市场开发战略适用如下情况：（1）可得到新的、可靠的、经济的和高质量的销售渠道。（2）企业在所经营的领域非常成功。（3）存在未开发或未饱和的市场。（4）企业拥有扩大经营所需要的资金和人力资源。（5）企业存在过剩的生产能力。（6）企业的主业属于区域扩张型或正在迅速全球化的产业。

市场开发战略其途径可以是：（1）将本企业原有产品打入从未进入过的新市场。（2）要在新市场寻找潜在用户，激发其购买欲望，扩大新市场的占有率。（3）在当地开辟新的营销渠道，包括雇佣新类型的中间商和增加传统中间商的数目。（4）开拓区域外部或国外市场。



产品开发战略

产品开发战略是指在现有市场上通过改良现有产品或开发新产品来扩大销售量的战略。其核心内容是激发顾客新的需求，以高质量的新产品引导消费潮流。产品开发战略能避免企业临时地、随意地、盲目地开发和进入一些没有市场价值的产品，而忽视了那些真正能够提升市场竞争力的产品机会。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

企业产品开发的主要战略有：

（1）领先型开发战略。企业努力追求产品技术水平和最终用途的新颖性，保持技术上的持续优势和市场竞争中的领先地位。

（2）追随型开发战略。企业并不抢先研究新产品，而是当市场上出现较好的新产品时，进行仿制并加以改进，迅速占领市场。

（3）替代型开发战略。企业有偿运用其他单位的研究与开发成果，替代自己研究与开发新产品。

（4）混合型开发战略。以提高产品市场占有率和企业经济效益为准则，依据企业实际情况，混合使用上述几种产品开发战略。



电子营销4E战略

电子营销4E战略指电子沟通（E－communication）、电子调研（E－research）、电子营销（E—marketing）和电子贸易（E—trade）。4E战略不是对企业传统业务的代替，而是再造和充实的过程。4E战略的实质就是企业内外信息的双向沟通和共享过程。

企业实施4E战略应该坚持的原则是：

（1）实施4E战略是国内外市场发展的现实要求，应尽早建立以市场信息为应用核心的新一代企业信息系统，塑造企业信息化竞争优势。

（2）实施4E战略不是对企业传统业务的代替而是再造充实过程，4E战略不单纯是电子信息化对策，更主要是综合性和立体化的混合对策。

（3）实施4E战略的核心是信息资源解决方案而不是技术问题。

（4）实施4E战略实际上就是广义电子商务应用过程。企业一定要根据自身经营的特点由简单开始逐步分层次实施应用。实现电子贸易是以全面实现电子沟通、电子调研和电子促销为前提基础的，它是一个受内外多种环境因素制约的自然发展过程。



战略性人力资源管理

战略性人力资源管理，即围绕企业的战略目标而进行的人力资源管理。人力资源管理的规划和策略与企业经营战略相契合，不仅使人力资源管理的优势得以充分的发挥，更给企业的整个管理注入新的生机和活力。

战略性人力资源管理的特点主要体现在以下几个方面：

（1）在管理理念上，认为人力资源是一切资源中最宝贵的资源，经过开发的人力资源可以升值增值，能给企业带来巨大的利润。

（2）在管理内容上，重点是开发人的潜能，激发人的活力，使员工能积极、主动、创造性开展工作。

（3）在管理形式上，强调整体开发，根据企业目标和个人状况为员工做好职业生涯设计，不断培训，不断调整职位，充分发挥个人才能。

（4）在管理方式上，采取人性化管理，考虑人的情感、自尊与价值。

（5）在管理手段上，通过人力资源信息系统自动生成结果，及时准确地提供决策依据。

（6）在管理层次上，人力资源管理部



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

门处于决策层，直接参与企业的计划与决策。



CS 经营战略

CS 为 Customer Satisfaction 的缩写，意思是顾客满意度。CS 经营战略的基本指导思想是，企业的整个经营活动要以顾客满意度为指针，要从顾客的角度、用顾客的观点而不是企业自身的利益和观点来分析考虑顾客的需求，尽可能全面尊重和维护顾客的利益。这里的顾客是一个相对广义的概念，它不仅指企业产品销售和服务的对象，而且指企业整个经营活动中不可缺少的合作伙伴。

CS 是对较早的 CI 战略的修正，它试图通过解决 CI 战略中存在的问题开辟企业经营战略的新视野、新观念和新方法。CS 战略的内容包括：（1）站在顾客的立场上研究和设计产品。（2）不断完善服务系统，包括提高服务速度、质量等方面。（3）十分重视顾客的意见。（4）千万百计留住老顾客，他们是最好的推销员。（5）建立与顾客为中心相应的企业组织。要求对顾客的需求和意见具有快速的反应机制，养成鼓励创新的组织氛围，保持组织内部上下沟通的顺畅。（6）分级授权。执行工作的员工有充分的处理决定权，可以及时完成令顾客满意的服务。



CI 战略

CI 是 Corporate Identity 的缩写。CI 战略亦称企业识别战略或企业形象战略，是在调研和分析基础上，通过策划和设计企业识别系统（CIS）来体现本公司区别于其他公司的标志和特征，塑造公司在社会公众心目中的特定位置和形象的战略。

CI 战略是企业有意识、有计划地将自己企业的各种特征向社会公众主动地展示与传播，使公众在市场环境中对某一个特定的企业有一个标准化、差别化的印象和认识，以便更好地识别并留下良好的印象。通过对企业形象的有关要素（理念、行为、视觉）进行全面系统的策划、规范，并通过全方位、多媒体的统一传播，塑造出独特的、一贯的优良形象，以谋求社会大众认同的企业形象战略。CI 的构成要素主要包括理念识别（MI）、行为识别（BI）和视觉识别（VI）三部分。



关键过程领域

关键过程领域即 KPA（Key Process Area），它指出了企业需要集中力量改进和解决的关键过程。同时，这些关键过程领域指明了为达到该能力成熟度等级所需要解决的具体问题。每个关键过程领域都明确地列出一个或多个的目标，并且指明一组相关联的关键实践。实施这些关键实践就能实现这个关键过程域的目标，从而达到增加过程能力的效果。

关键过程领域是做好周计划和日计划的常用工具。当一件任务暂时没有找到可衡量的关键过程领域或一时难以量化的时候，可以对完成任务关键的几个分解动作进行要求，形成多个目标，对多个目标进行检查，达到考量的结果。



战略地图

战略地图是指企业通过运用人力资本、

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

信息资本和组织资本等无形资产（学习与成长）来创新和建立战略优势和效率（内部流程），进而使公司把特定价值带给市场（客户），从而实现股东价值（财务）。

战略地图是以平衡计分卡的财务、客户、内部、学习与增长等四个层面目标为核心，通过分析这四个层面目标的相互关系而绘制的企业战略因果关系图。

战略地图的构建分六步：（1）确定股东价值差距（财务层面）。（2）调整客户价值主张（客户层面）。（3）确定价值提升时间表。（4）确定战略主题（内部流程层面），找关键的流程，确定企业短期、中期、长期分别做什么事。（5）提升战略准备度（学习和成长层面），分析企业是否具备支撑关键流程的能力。如果不具备，找出办法来予以提升。（6）形成行动方案。根据前面确定的战略地图以及相对应的不同目标、指标和目标值，再来制定一系列的行动方案，配备资源，形成预算。



关键绩效指标

关键绩效指标是通过对组织内部流程的输入端、输出端的关键参数进行设置、取样、计算、分析，衡量流程绩效的一种目标式量化管理指标。关键绩效指标把企业的战略目标分解为可操作的工作目标，是企业绩效管理的基础。关键绩效指标可以使部门主管明确部门的主要责任，并以此为基础明确部门人员的业绩衡量指标。建立明确的、切实可行的关键绩效指标体系是做好绩效管理的关键。

关键绩效指标的理论基础是“二八原理”，即一个企业在价值创造过程中，每个部门和每一位员工的80%的工作任务是由20%的关键行为完成的，抓住20%的关键，就抓住了主体。“二八原理”为绩效考核指明了方向，即考核工作的主要精力要放在关键的结果和关键的过程上，考核工作一定要围绕关键绩效指标展开。关键绩效指标来自于对公司战略目标的分解，是对公司战略目标的进一步细化和发展。关键绩效指标是对真正驱动公司战略目标实现的具体因素的发掘，是公司战略对每个职位工作绩效要求的具体体现。关键绩效指标随公司战略目标的发展演变而调整。当公司战略侧重点转移时，关键绩效指标必须予以修正以反映公司战略的新内容。



经营理念

经营理念是管理者追求企业绩效的根据，是在对顾客、竞争者以及职工价值观与正确经营行为的确认的基础上形成企业基本设想与科技优势、发展方向、共同信念和企业追求的经营目标。不论是营利组织还是非营利组织，不论是企业还是机关团体，任何一个组织都需要一套经营理念。事实证明，一套明确的、始终如一的、精确的经营理念，可以在组织中发挥极大的效能。

经营理念是系统的、根本的管理思想，是企业的经营哲学、经营观念和行为规范。一套经营理念通常包括三个部分：（1）对组织环境的基本认识，包括对社会及其结构、市场、顾客及科技情况的预见。（2）对组织特殊使命的基本认识。（3）对完成组织使命的核心竞争力的基本认识。经营理念形成是经过日积月累的思考、努力及实践才能形成和做到的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



核心能力

核心能力是企业在长期生产经营过程中由知识积累、特殊的技能以及相关的资源组合成的一个综合体系，是企业独具的、与他人不同的一种能力。核心能力包括技术、管理等方面的积累以及人力资源、财务资源、品牌资源、企业文化等方面的优势。

核心能力积累的关键在于创建学习型组织，在不断修炼中增加企业的专用资产、不可模仿的隐性知识等。核心能力是企业持续竞争优势的源泉和基础。核心能力至少具有三个方面的特征：（1）核心能力是企业的专有资产，是企业积累性学习的结果，能显著提高企业的运营效率。（2）核心能力是异质的，是竞争对手难以模仿和替代的，有助于实现顾客所看重的价值，对企业赢得和保持竞争优势具有特殊的贡献。（3）核心能力具有持久性。它一方面可以维持企业竞争优势的持续性，另一方面又使核心能力具有一定的刚性。



六力分析模型

六力分析的概念是英特尔前总裁安迪·格鲁夫以波特的五力分析架构为出发点重新探讨并定义产业竞争的六种影响力。

安迪·格鲁夫认为影响产业竞争态势的因素分别是：（1）现存竞争者的影响力、活力、能力；（2）供货商的影响力、活力、能力；（3）客户的影响力、活力、能力；（4）潜在竞争者的影响力、活力、能力；（5）产品或服务的替代方式；（6）协力业者的力量。协力业者是指与自身企业具有相互支持与互补关系的其他企业。在互补关系中，该公司的产品与另一家公司的产品互相配合使用，可得到更好的使用效果。协力业者间的利益通常互相一致，也可称之为通路伙伴，彼此间产品相互支持，并拥有共同的利益。但任何新技术、新方法或新科技的出现，都可能改变协力业者间的平衡共生关系，形成新的竞争格局。

透过此六种竞争力量的分析，有助于厘清企业所处的竞争环境，点出产业中竞争的关键因素，并界定最能改善产业和企业本身获利能力的策略性创新。



标杆分析法

标杆分析法是将本企业经营的各方面状况和环节与竞争对手或行业内外一流的企业进行对照分析的过程，是一种评价自身企业和研究其他组织的手段，是将外部企业的持久业绩作为自身企业的内部发展目标并将外界的最佳做法移植到本企业的经营环节中去的一种方法。

标杆分析法的本质就是对企业所有能衡量的东西给出一个参考值，标杆分析法更着重于对流程的研究分析。实施标杆分析法的公司必须不断对竞争对手或一流企业的产品、服务、经营业绩等进行评价来发现优势和不足。

根据选择的标杆对象的不同，标杆分析一般可分为以下三种类型：

（1）内部流程标杆分析。即对一个组织内部不同部门、据点、分支机构的相同作业流程的相互评量比较，主要目的在于迅速解决顾客问题。

（2）外部竞争性流程标杆分析。以组织同业竞争者的产品、服务、作业流程作

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

为评量比较的标杆，试图找出自身的优势或弱点。

（3）功能性流程标杆分析。功能性流程标杆分析的对象不限于同业，而是选择一特定功能或作业流程，针对在这个领域内的卓越性企业进行标杆分析。功能性标杆分析可以引导突破性的思考，有助于改进服务与作业流程。



五力模型

五力模型又称波特竞争力模型，是迈克尔·波特于20世纪80年代初提出的，对企业战略制定产生了全球性的深远影响。五力模型主要用于竞争战略的分析，可以有效的分析客户的竞争环境。

五力分别是供应商的讨价还价能力、购买者的讨价还价能力、潜在竞争者进入的能力、替代品的替代能力、行业内竞争者现在的竞争能力。五种力量的不同组合变化，最终影响行业利润潜力变化。

（1）供应商的议价能力。供方主要通过提高投入要素价格与降低单位价值质量的能力来影响行业中现有企业的盈利能力与产品竞争力。

（2）购买者的议价能力。购买者主要通过压价或要求提供较高的产品或服务质量的能力来影响行业中现有企业的盈利能力。

（3）新进入者的威胁。新进入者会与现有企业发生原材料与市场份额的竞争。

（4）替代品的威胁。两个处于同行业或不同行业中的企业，可能会由于所生产的产品是互为替代品，从而产生相互竞争行为，这种源自于替代品的竞争会以各种形式影响行业中现有企业的竞争战略。

（5）同业竞争者的竞争程度。现有企业之间的竞争常常表现在价格、广告、售后服务等方面，其竞争强度与许多因素有关。

企业应将自身的经营与竞争力量隔绝开来，努力从自身利益需要出发影响行业竞争规则，先占领有利的市场地位再发起进攻性竞争行动，以对付这五种竞争力量，增强自己的市场地位与竞争实力。



SWOT分析法

SWOT分析法是指对企业自身资源能力的优势（Strength）、劣势（Weakness），以及面临的外部环境中的机会（Opportunity）、威胁（Threat）进行综合分析，帮助企业正确识别自己在市场中所处的地位，扬长避短，聚焦优势资源，避开威胁，利用机会，取得成功。SWOT分析法经常被用于企业战略制定、竞争对手分析等场合。通过SWOT分析，可以帮助企业把资源和行动聚集在自己的强项和有最多机会的地方。

优劣势分析主要是着眼于企业自身的实力及其与竞争对手的比较，而机会和威胁分析则将注意力放在外部环境的变化及对企业的可能影响上。在分析时，应把所有的内部因素（即优劣势）集中在一起，然后用外部的力量来对这些因素进行评估。



PEST分析

PEST分析是指对影响企业的各种外部环境因素进行分析，帮助企业检阅其外部宏观环境。PEST分析的对象包括政治

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

(Political)、经济（Economic）、技术(Technological）和社会（Social）这四大类影响企业的主要外部环境。

（1）政治环境。包括一个国家的社会制度，执政党的性质，政府的方针、政策、法令等。

（2）经济环境。主要包括宏观和微观两个方面的内容。宏观经济环境主要指国民收入、国民生产总值等能够反映国民经济发展水平和发展速度的因素。微观经济环境主要指企业所在地区或所服务地区的消费者的收入水平、消费偏好、储蓄情况、就业程度等因素。这些因素直接决定着企业目前及未来的市场大小。

（3）技术环境。除了要考察与企业所处领域的活动直接相关的技术手段的发展变化外，还应及时了解国家对科技开发的投资和支持重点、该领域技术发展动态和研究开发费用总额、技术转移和技术商品化速度和专利及其保护情况。

（4）社会环境。包括一个国家或地区的居民教育程度和文化水平、宗教信仰、风俗习惯、审美观点、价值观念等。



STP 理论

STP 即市场细分（Segmentation)、目标市场选择（Targeting）和定位（Positioning)。STP 理论是指企业在一定的市场细分的基础上，确定自己的目标市场，最后把产品或服务定位在目标市场中的确定位置上。它是战略营销的核心内容。

市场细分，是指企业根据顾客不同需求、购买力等方面的差异，把某个产品或服务的市场划分为一系列细分市场的过程，每个细分市场上的消费者需求都是相似的。目标市场，是指企业根据自身战略和产品情况，从细分后的市场中选取有一定规模和发展前景并且符合公司的目标和能力的细分市场作为公司的目标市场，也是对企业最有利的市场。市场定位，就是在营销过程中把其产品或服务确定在目标市场中的一定位置上，即确定自己产品或服务在目标市场上的竞争地位，并通过一系列营销活动向目标消费者传达这一定位信息，也叫“竞争性定位”。



BCG 矩阵

BCG 矩阵将组织的每一个战略事业单位（SBUs）标在一个 2 维的矩阵图上，从而显示出哪个 SBUs 提供高额的潜在收益，以及哪个 SBUs 是组织资源的漏斗。公司若要取得成功，就必须拥有增长率和市场份额各不相同的产品组合，而组合的构成取决于现金流量的平衡。

BCG 矩阵区分出以下 4 种业务组合：

（1）问题型业务（指高增长、低市场份额）。这往往是一个公司的新业务，带有较大的风险。这些产品可能利润率很高，但占有的市场份额很小。

（2）明星型业务（指高增长、高市场份额）。这个领域中的产品处于快速增长的市场中并且占有支配地位的市场份额，明星型业务是由问题型业务继续投资发展起来的，可以视为高速成长市场中的领导者。

（3）现金牛业务（指低增长、高市场份额）。该领域中的产品产生大量的现金，但未来的增长前景是有限的。

（4）瘦狗型业务（指低增长、低市场份额）。该领域中的产品既不能产生大量

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的现金，也不需要投入大量现金，这些产品没有希望改进其绩效。

BCG的实质是为了通过业务的优化组合实现企业的现金流量平衡。BCG矩阵的精髓在于把战略规划和资本预算紧密结合起来，把一个复杂的企业行为用两个重要的衡量指标来分为四种类型，用四个相对简单的分析来应对复杂的战略问题。该矩阵帮助多种经营的公司确定哪些产品宜于投资，从而使业务组合达到最佳经营成效。



安索夫矩阵

安索夫矩阵是应用最广泛的营销分析工具之一。它以产品和市场作为两大基本面向，区别出四种产品/市场组合，针对这四种组合，企业可以选择四种不同的成长性策略来达到增加收入的目标。

（1）市场渗透策略：以现有的产品面对现有的顾客。企业以其目前的产品市场组合为发展焦点，力求增大产品的市场占有率。

（2）市场开发策略：以现有产品开拓新市场。企业必须在不同的市场上找到具有相同产品需求的使用者顾客，其中产品定位和销售方法往往会有所调整，但产品本身的核心技术则不必改变。

（3）产品延伸策略：推出新产品给现有顾客。通常通过扩大现有产品的深度和广度，推出新一代或相关的产品给现有的顾客，提高该厂商的占有率。

（4）多角化经营策略：提供新产品给新市场。由于企业的既有专业知识能力可能派不上用场，因此多角化策略最冒险。



贝恩利润池分析工具

贝恩利润池分析工具是美国贝恩管理咨询公司的两位咨询人员于1998年提出的。利润池是指行业价值链上的各个环节所赚取的利润总和。利润池理论是一项帮助公司经理们聚焦利润增长而非营业收入增长的战略模型。

利润池理论的核心思想是，利润并不一定随营业收入的增长而增长，制订公司战略时不能仅仅关注营业收入增长。为了制订出带来高利润的战略，管理者必须越过收入视角，深入了解本行业利润池的真正形态。各个细分市场的利润率有可能因客户群体、产品种类、区域市场或分销渠道的不同而大相径庭。价值链上某些细分市场的利润会比另一些细分市场高，各个细分市场内部利润分布也不是均衡分布的。此外，一个行业的利润聚集模式通常与收入聚集模式也迥然有别。

贝恩利润池通常运用在以下几方面：（1）在低利润行业里识别新的利润来源。（2）思考公司在传统价值链上的位置和角色。（3）在纷繁芜杂的利润池中将重心重新转到传统的利润源。（4）制订一系列明智的产品、定价和经营决策。



波特的价值链分析模型

波特的价值链分析模型即迈克尔·波特提出的价值链分析法，可以帮助企业找到价值链上真正产生利润的环节。价值活动分为两大类：基本活动和支持性活动。基本活动是涉及产品的物质创造及其销售、转移买方和售后服务的各种活动。支持性活动是辅助基本活动，并通过提供采

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

购投人、技术、人力资源以及各种公司范围的职能支持基本活动。

不同的企业参与的价值活动中，并不是每个环节都创造价值，实际上只有某些特定的价值活动才真正创造价值，这些真正创造价值的经营活动就是价值链上的战略环节。企业要保持的竞争优势实际上就是企业在价值链某些特定的战略环节上的优势。

运用价值链的分析方法来确定核心竞争力，就是要求企业密切关注组织的资源状态，要求企业特别关注和培养在价值链的关键环节上获得重要的核心竞争力，以形成和巩固企业在行业内的竞争优势。企业的优势既可以来源于价值活动所涉及的市场范围的调整，也可来源于企业间协调或合用价值链所带来的最优化效益。



定性预测

定性预测是指预测者依靠熟悉业务知识、具有丰富经验和综合分析能力的人员与专家，根据已掌握的历史资料和直观材料，运用个人的经验和分析判断能力，对事物的未来发展做出性质和程度上的判断，然后，再通过一定形式综合各方面的意见，作为预测未来的主要依据。

定性预测主要采用德尔菲法、主观概率法、领先指标法、经理评判意见法、推销人员评估法、相互影响法及情景预测法。定性预测的特点在于：（1）着重对事物发展的性质进行预测，主要凭借人的经验以及分析能力；（2）着重对事物发展的趋势、方向和重大转折点进行预测。

定性预测的优点在于：具有较大的灵活性，易于充分发挥人的主观能动作用，且简单迅速，省时省费用。定性预测的缺点是易受主观因素的影响，因为它比较注重人的经验和主观判断能力，从而易受人的知识、经验和能力的束缚和限制，尤其是缺乏数量上的精确描述。



定量预测

定量预测是使用历史数据或因素变量来预测需求的数学模型。它根据已掌握的比较完备的历史统计数据，运用一定的数学方法进行科学的加工整理，借以揭示有关变量之间的规律性联系，从而预测和推测未来发展变化情况。

定量预测基本上可分为两类：（1）时序预测法，即以一个指标本身的历史数据的变化趋势去寻找市场的演变规律，作为预测的依据，即把未来作为过去历史的延伸。时序预测法包括平均平滑法、趋势外推法、季节变动预测法和马尔可夫时序预测法。（2）因果分析法，即从一个指标与其他指标的历史和现实变化的相互关系中探索它们之间的规律性联系，作为预测未来的依据。因果分析法包括一元回归法、多元回归法和投入产出法。

定量预测的优点在于：注重数量方面的分析，重视对事物发展变化的程度作数量上的描述，更多地依据历史统计资料，较少受主观因素的影响。定量预测的缺点在于：比较机械，不易处理有较大波动的资料。



德尔菲法

德尔菲法是指依据系统的程序，采用匿名发表意见的方式，通过多轮次调查专

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

家对问卷所提问题的看法，经过反复征询、归纳、修改，最后汇总成专家基本一致的看法，作为预测的结果。这种方法具有广泛的代表性，较为可靠。

德尔菲法是根据有专门知识的人的直接经验，对研究的问题进行判断、预测的一种方法，是专家调查法的一种。他是美国蓝德公司于1964年首先用于预测领域的。德尔菲法具有反馈性、匿名性和统计性特点，选择合适的专家是做好德尔菲预测的关键环节。

德尔菲法的优点在于：（1）可以加快预测速度和节约预测费用。（2）可以获得各种不同但有价值的观点和意见。（3）适用于长期预测和对新产品的预测，在历史资料不足或不可测因素较多时尤为合适。德尔菲法的缺点在于：（1）对于分地区的顾客群或产品的预测可能不可靠。（2）责任比较分散。（3）专家的意见有时可能不完整或不切实际。



市场领先者

市场领先者是指其产品在行业内市场占有率最高的企业。一般而言，在绝大多数行业中都有一个被公认的市场领先者。

市场领先者的特点包括：（1）该公司在价格变动、新产品开发、分销渠道的宽度和促销力量等方面处于主导地位，为同业者所公认。（2）该公司是市场竞争的导向者，也是其他企业挑战、效仿或躲避的对象。（3）其地位是在竞争中自然形成的，但不是固定不变的。

市场领先者主要采取的策略有三种。（1）扩大总市场，即增加总体产品需求数量。（2）防备竞争对手的进攻和挑战，保护企业现有的市场阵地。最佳的战略方案是不断创新以壮大自己的实力。还应抓住竞争对手的弱点主动出击。当市场领先者不准备或不具备条件组织或发起进攻时，至少也应使用防御力量，坚守重要的市场阵地。（3）通过提高企业的市场占有率来增加收益、保持自身成长和市场主导地位。



市场跟随者

市场跟随者是指安于次要地位，不热衷于挑战的企业。在大多数情况下，企业更愿意采用市场跟随者战略。

在资本密集的同质性产品的行业中，如钢铁、原油和化工行业中，市场跟随者策略是大多数企业的选择。这主要是由行业和产品的特点所决定的。这些行业的主要特点是：（1）产品的同质程度高，产品差异化和形象差异化的机会较低；（2）服务质量和服务标准趋同；（3）消费者对价格的敏感程度高；（4）行业中任何价格挑衅都可能引发价格大战；（5）大多数企业准备在此行业中长期经营下去。

市场跟随者不是盲目、被动地单纯追随领先者，其任务是确定一个不致引起竞争性报复的跟随战略，在不同的情形下有自己的策略组合和实施方案。市场跟随者的战略要求是：必须懂得如何稳定自己的目标市场，保持现有顾客，并努力争取新的消费者或用户；必须设法创造独有的优势，给自己的目标市场带来如地点、服务、融资等某些特有的利益；还必须尽力降低成本并提供较高质量的产品和保证较高的服务质量，提防挑战者的攻击，因为市场跟随者的位置是挑战者的首选攻击目标。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



市场挑战者

市场挑战者是指处于劣势但主动发起进攻以求提高市场占有率的企业。

市场挑战者向市场领先者挑战，首先必须确定自己的策略目标和挑战对象，然后选择适当的进攻策略。市场挑战者通常会选择市场领先者、与自身实力相当的企业以及实力较弱小的企业作为攻击目标。

市场挑战者可以采取的进攻策略包括：

（1）正面进攻。如果在提供的产品（或劳务）、广告、价格等主要方面大大超过竞争对手，市场挑战者可以集中优势兵力向竞争对手的主要市场阵地正面发动进攻，即进攻竞争对手的强项而不是它的弱点。

（2）侧翼进攻。即集中优势力量攻击竞争对手的弱点。

（3）围堵进攻。如果拥有优于竞争对手的资源，且能向市场提供比竞争对手更多的质量更优、价格更廉的产品，市场挑战者可以开展全方位、大规模的进攻策略。

（4）迂回进攻。即市场挑战者完全避开竞争对手现有的市场阵地而迂回进攻。

（5）游击进攻。即以小型的、间断性的进攻干扰对方，使竞争对手的士气衰落，不断削弱其力量。比如向较大竞争对手市场的某些角落发动游击式的促销或价格攻势，从而逐渐削弱对手的实力。



顾客导向

顾客导向，是指企业以满足顾客需求、增加顾客价值为企业经营的出发点，在经营过程中，特别注意顾客的消费能力、消费偏好以及消费行为的调查分析，重视新产品开发和营销手段的创新，以动态地适应顾客需求。顾客导向强调的是要避免脱离顾客实际需求的产品生产或对市场的主观臆断。

企业要做到顾客导向，应做到：（1）要先了解、研究、分析消费者的需要和欲求，而不是先考虑企业生产什么产品；（2）要先了解消费者满足需要和欲求愿意付出多少钱，而不是先给产品定价；（3）要先考虑顾客购物等交易过程如何给顾客方便，而不是先考虑销售渠道的选择和策略；（4）以消费者为中心，通过互动沟通等方式，将企业内外营销不断进行整合，把顾客和企业双方的利益无形地整合在一起。



竞争者导向

竞争者导向是指企业的市场营销活动要以竞争者为中心，关注竞争对手的营销策略和行为，并确保自己对于竞争对手的竞争优势。它强调在竞争日趋激烈的环境下，企业的关键已不再是能否满足消费者的需求，而在于能否比竞争对手更好地满足消费者。公司以竞争者为中心，根据竞争者的行动和反应来采取行动。公司将大部分时间用于追踪竞争者的行动，试图找出对策来反击。

竞争者导向使得公司可以随时保持警觉，找出自己的弱点进行弥补，攻击竞争者的弱点。但是单纯的追求竞争者导向容易使公司反应过度。由于竞争者导向策略以竞争者的行动为根据，而非实施自己一贯的顾客导向策略，可能导致由于过度依

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

赖竞争者，公司并没有根据计划好的路线行动来走向目的地。

大部分学者认为，顾客导向可以提高顾客满意度，而竞争者导向可以提高竞争优势，这两者实际上是相辅相成的。提高了顾客满意度，能更好地提高公司在市场的竞争优势；提高了竞争优势，则有利于提高公司顾客的满意度。因此，应将顾客导向与竞争者导向进行协调、有机整合，取得平衡发展。



技术导向

技术导向是指企业业务范围限定为经营以现有设备或技术为基础生产出的产品。技术导向把所有使用同一技术生产同类产品的企业视为竞争对手。

在技术导向策略中，生产技术是确定的，而用这种技术生产出何种产品、服务于哪些顾客群体、满足顾客的何种需求却是未定的，有待于根据市场变动去寻找和发掘。以技术为导向，可以不脱离原有设备和技术，节约投资和新产品开发时间。因此，若企业没有足够的资金和技术实力进入一个陌生的生产领域，适合采用技术导向。另外，还可以利用原有的技术优势和原有的产品信誉取得顾客信任，开拓市场。技术导向策略的缺点是：以技术为导向生产的产品未必能跟得上市场变化，而且技术导向意味着把所有使用同一技术、生产同类产品的企业视为竞争对手，可能会漏掉潜在进入者和替代竞争者，不利于企业确定真正的竞争对手，无法正确评估市场竞争态势。



需求导向

需求导向是指企业业务范围确定为满足顾客的某一需求，并运用互不相关的多种技术生产出不同大类的产品去满足这一需求。

在需求导向策略中，所迎合的需求是既定的，而满足这需求的技术、产品和顾客群体却随着技术的发展和市场的变化而加以确定。不管什么技术、什么产品，只要与此需求的满足有关，就都属于企业业务范围之内；不管哪一顾客群体，只要有此需求，就都是企业的服务对象。需求导向的优点是可以在更高视野上发现机会与危险，制定竞争策略，增强竞争能力，占领更广阔的市场，使得企业可以及时跟上市场需求变化，生产适应市场的产品。

需求导向的缺点是要求企业具有强大的投资能力和运用多种不同技术的能力。满足同一需求可用不同大类产品，这些产品的制造技术和设备往往互不相关，企业必须重起炉灶，耗费巨资建立生产线和新的营销网络，开展相应的促销活动，所以实力弱的企业无法采用需求导向策略。



产品导向

产品导向是指企业业务范围限定为经营某种特定类型产品，在不从事或很少从事产品更新的前提下设法寻找和扩大该产品的市场。实行产品导向的企业仅仅把生产同一品种或规格产品的企业视为竞争对手。

在产品导向策略中，企业的产品和技术都是既定的，而购买这种产品的顾客群体和所要迎合的顾客需求却是未定的，有

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

待于企业寻找和发掘。实行产品导向的企业把生产同一品种、规格产品的企业视为竞争对手，而不把不同品种、规格的同类产品生产企业视为竞争对手。产品导向的适用条件是市场商品供不应求和自身实力薄弱。

在商品供不应求的条件下，消费者持币抢购，各类商品只要生产出来就能卖得出去，企业可根据自身条件确定生产何种产品，无需分析消费需求。其他花色品种的同类产品只要不侵入自己的领地，就不会对本企业构成威胁。由于产品单一，产品导向策略易于形成规模效益，生产成本和促销成本低，省去了产品更新和开发所需的投资，利润相对较高。



顾客感知价值

顾客感知价值是指顾客所能感知到的利得与其在获取产品或服务中所付出的成本进行权衡后对产品或服务效用的整体评价。

顾客感知价值的基本特征是：（1）顾客感知价值是顾客对产品或服务的一种感知，是与产品和服务相挂钩的，它基于顾客的个人主观判断；（2）顾客感知价值的核心是顾客所获得的感知利益与因获得和享用该产品或服务而付出的感知代价之间的权衡，即利得与利失之间的权衡；（3）顾客感知价值是从产品属性、效用到期望的结果，再到客户所期望的目标的过程，具有层次性。

顾客感知价值的理论模型主要是指菲利普·科特勒的可让渡价值理论。该理论认为顾客将从那些他们认为提供最高认知价值的公司购买产品。该理论是从顾客让渡价值和顾客满意的角度来阐述顾客价值的。顾客让渡价值，是指总顾客价值与总顾客成本之差。另外 Jeanke、Ron、Onno 的模型从供应商和顾客两个角度，描述了随着业务发展，价值从一个模糊的概念到市场上的具体产品的整个过程。Woodruff 的顾客感知价值层次模型认为顾客以途径—目标的方式形成期望价值。Weingand 将顾客感知价值划分为四个层次，即基本的价值、期望的价值、需求的价值和未预期的价值，各个层次都对应不同的顾客感知价值。



顾客满意

顾客满意是指一个人通过对一个产品的可感知效果与他的期望值相比较后，所形成的愉悦或失望的感觉状态。满意水平是可感知效果和期望值之间的差异函数。如果可感知效果低于期望，顾客就会不满意；如果与期望相匹配，顾客就满意；如果超过期望，顾客就会高度满意。

顾客满意是顾客对企业和员工提供的产品和服务的直接性综合评价，是顾客对企业、产品、服务和员工的认可。如果对企业的产品和服务感到满意，顾客也会将他们的消费感受通过口碑传播给其他的顾客，扩大产品的知名度，提高企业的形象，为企业的长远发展不断地注入新的动力。

顾客满意包括的三个层次是：

（1）产品满意，是指企业产品带给顾客的满足状态，包括产品的内在质量、价格、设计、包装、时效等方面令顾客满意。产品的质量满意是构成顾客满意的基础因素。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（2）服务满意，是指产品售前、售中、售后以及产品生命周期的不同阶段采取的服务措施令顾客满意。这主要是在服务过程的每一个环节上都能设身处地地为顾客着想，做到有利于顾客、方便顾客。

（3）社会满意，是指顾客在对企业产品和服务的消费过程中所体验到的对社会利益的维护，主要指顾客整体社会满意，它要求企业的经营活动要有利于社会文明进步。



顾客忠诚

在营销实践中，顾客忠诚被定义为顾客购买行为的连续性。它是指客户对企业产品或服务的依赖和认可、坚持长期购买和使用该企业产品或服务所表现出的在思想和情感上的一种高度信任和忠诚的程度，是客户对企业产品在长期竞争中所表现出的优势的综合评价。

通常可以将顾客忠诚划分成四个层次：（1）顾客对企业没有丝毫忠诚感。他们对企业漠不关心，仅凭价格、方便性等因素购买，这是顾客忠诚的最底层。（2）顾客对企业的产品或服务感到满意或是习惯，他们的购买行为是受到习惯力量的驱使。（3）顾客对某一企业产生了偏好情绪，企业的形象、产品和服务体现的高质量以及顾客的消费经验等具有竞争优势，从而使顾客对该企业产生了偏好。（4）顾客对企业的产品或服务忠贞不二，并持有强烈的偏好与情感寄托，这是顾客忠诚的最高级阶段。



生产观念

生产观念是一种传统的经营思想，在供给相对不足、卖方竞争有限的条件下一直支配着企业的生产经营活动。生产观念的核心是以生产者为中心，企业以顾客买得到和买得起产品为假设的出发点，因此，企业的主要任务是扩大生产经营规模，增加供给并努力降低成本和售价。

生产观念的特点是：（1）企业将主要精力放在产品的生产上，追求高效率、大批量、低成本；产品品种单一，生命周期长。（2）企业对市场的关心主要表现在关心市场上产品的有无和产品的多少，而不是市场上消费者的需求。（3）企业管理中以生产部门作为主要部门。

在物资短缺市场商品供不应求，或者由于产品成本过高而导致产品的市场价格高居不下时，适用生产观念，但今天商品经济高度发达的社会，生产观念已远不能适应市场需求。



产品观念

产品观念是以产品为中心，通过提高或改进产品质量和功能来吸引顾客购买的经营思想。

产品观念是一种较早的企业经营观念。该观念认为，消费者最喜欢高质量、多功能和具有某种特色的产品，企业应致力于生产这种产品，并不断加以改进。持生产观念的企业容易导致市场营销近视症，即不适当地把注意力放在产品上，而不是放在市场需要上，在市场营销管理中缺乏远见，只看到自己的产品质量好，看不到市场需求在变化，致使企业经营陷入困境。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

适用产品观念的几种情况是：（1）消费者的主要兴趣是产品质量；（2）消费者购买的目的是为了产品，而不是为了解决需要；（3）无需提供任何帮助，消费者能了解各类竞争产品的质量差异和特性差异；（4）在价格相同条件下，影响消费者作出购买决策的首要因素是产品质量。产品观念的特点包括：强调产品质量和特色；强调产品技术的先进性；以专业的眼光确立产品质量和特色。



推动策略

推动策略是促销策略的一种，是指企业以中间商为主要促销对象，通过推销人员的工作，把产品推进分销渠道，最终推上目标市场，推向消费者。运用推动策略对企业来说风险较小，销售周期短，资金回收快，但同时需要中间商的理解与配合。

推动策略的运用前提是企业与中间商对商品的市场前景一致看好，双方愿意合作。一般来说，适合推动策略来促销的市场情况是：（1）传播对象比较集中，目标市场的区域范围较小。（2）处于平销状态，市场趋于饱和的产品。（3）品牌知名度较低的产品。（4）投放市场已有较长时间的品牌。（5）需求有较强选择性，如化妆品。（6）顾客购买容易疲软的产品。（7）购买动机偏于理性的产品。（8）需要较多介绍消费、使用知识的产品。



拉引策略

拉引策略是促销策略的一种，以最终消费者为主要促销对象，通过运用广告、营业推广、公共关系等促销手段，向消费者展开强大的促销攻势，使之产生强烈的兴趣和购买欲望，纷纷向经销商询购这种商品，而中间商看到这种商品需求量大，就会向制造商进货。一些新产品上市时，中间商往往因过高估计市场风险而不愿经销，这时，企业只能先向消费者直接推销，然后拉引中间商经销。

拉引策略多用于如下情形：（1）目标市场范围较大、销售区域广泛的产品。（2）销量正在迅速上升和初步打开销路的品牌。（3）有较高知名度的品牌，感情色彩较浓的产品。（4）容易掌握使用方法的产品。（5）经常需要的产品。



B2B

B2B（Business to Business）是企业与企业之间通过互联网进行产品、服务及信息的交换。目前的企业间电子商务系统又可分为针对国际贸易业务的国际电子商贸系统、针对一般商务过程的电子商务系统和针对支付和清算过程的电子银行系统。

通过B2B的交易方式，买卖双方能够在网上完成整个业务流程，从建立最初印象，到货比三家，再到讨价还价、签单和交货，最后到客户服务。B2B使企业之间的交易减少许多事务性的工作流程和管理费用，降低了企业经营成本。网络的便利性使企业扩大了活动范围，企业发展跨地区跨国界更方便，成本更低廉。

B2B不仅仅是建立一个网上的买卖者群体，它也为企业之间的战略合作提供了基础。任何一家企业，不论它具有多强的技术实力或多好的经营战略，要想单独实

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

现B2B是完全不可能的。网络使得信息通行无阻，企业之间可以通过网络在市场、产品或经营等方面建立互补互惠的合作，形成水平或垂直形式的业务整合，以更大的规模、更强的实力、更经济的运作真正达到全球运筹管理的模式。



BAB

BAB（Business Agent Business）是基于B2B提出的新的电子商务模式，该模式把网络提供的技术手段和依靠有信誉的业务代理机构提供保证结合起来，把身份认证、信息服务、网上支付、物流配送等各个环节集成起来，提供统一的、可靠的平台，从而真正实现了信息流、资金流、物资流的三流合一，为企业之间的电子商务提供了必要的服务和基础条件。

BAB中的B是指企业；A是指业务代理机构，主要包括技术支持与服务平台、数字认证机构、商业银行、第三方物流服务、第四方物流支持技术与服务、第三方质检服务及企业信誉评估机构等。BAB是新型商业模式，能够搭建企业间资源联盟，解决整个产业链的资源交换的数据整合问题，降低商品资源流通成本；BAB能够创造一个包括信息流、资金流、物流在内，并融合防疫、报关、商检等网上商业活动相关部门，形成绿色有保障的电子商务服务环境。



B2M

B2M（Business to Marketing）指面向市场营销的电子商务。B2M模式的执行方式是以建立引导客户需求为核心的站点为前提，通过线上或线下多种营销渠道对站点进行广泛的推广，并对营销站点进行规范化的导购管理，从而实现电子商务渠道对企业营销任务的贡献。

相对于简单电子商务模式，B2M注重的是网络营销市场，注重的是企业网络营销渠道的建立，是针对网络市场营销而建立的电子商务平台，通过接触市场、选择市场、开发市场，不断扩大对目标市场的影响力，从而实现销售增长、市场占有，为企业通过网络找到新的经济增长点。

B2M营销网站是涵盖企业办公、采购、生产、仓储、物流、销售、渠道等日常管理以及市场促销和客户服务等生产和经营业务的营销应用管理平台。企业通过B2M营销网站可以实现企业产品或服务的营销，同时也可以通过B2M营销网站发布需求信息，实现广泛采购信息的获取。企业B2M营销站点还可以与企业的其他第三方平台营销站点进行信息整合，从而实现企业的高效网络营销平台。



B2T

B2T（Business to Team）即网络团购，是指一个团队向商家采购。B2T是继B2B、B2C、C2C后的又一电子商务模式。在B2T模式下，互不认识的消费者借助互联网“网聚人的力量”来聚集资金，加大与商家的谈判能力，以求得最优的价格。网络团购作为网上购物的一种组成方式，具备了网络购物的所有优点，如方便、快捷、不受地域限制等。价格优势是B2T最主要的核心优势，这种优势甚至要比普通网络购物更加明显。

B2T一般由业内有影响的个人或专业

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的团购服务公司（团购网站）进行召集，将有意向购买同一产品的消费者组织起来，大量向厂家进行购买行为，从而在保证质量的情况下，获得产品超低价格和服务保障；也可自发组织团购，由消费者自行组织，将自发团购产品信息在网站上发布。不管是自发行为的团购、职业团购，还是销售商自己组织的团购，其共同点都是参与者能够获得比市场价格低的产品。



B2G

B2G（Business to Government）模式即商家到政府的模式，是指企业与政府之间通过网络所进行的交易活动的运作模式，比如电子通关，电子报税等。

一个提供B2G服务的网站可以为一级或多级政府（城市、州或省、国家等）定位应用程序和税款格式，更新企业的信息，请求回答特定的问题等。B2G可以提供电子采购服务，通过它商家可以了解客户的购买需求。B2G也可以支持虚拟工作间，商家和代理可以通过共享一个公共的网站来协调已签约工程的工作，协调在线会议。B2G也可能包括在线应用软件和数据库设计的租赁。

B2G的优点是速度快和信息量大。由于活动在网上完成，B2G使得企业可以随时随地了解政府的动向，还能减少中间环节的时间延误和费用，提高政府办公的公开性与透明度。



C2C

C2C（Customer to Customer）是消费者对消费者的交易模式，C2C的电子商务模式为买卖双方提供一个在线的交易平台，让卖方在这个平台上发布商品信息或者提供网上商品拍卖，让买方自行选择和购买商品或参加竞价拍卖。

C2C模式使得数量巨大、地域不同、时间不一的买方和卖方通过一个平台找到合适的对家进行交易，它不再受到时间和空间限制，节约了大量的市场沟通成本，其价值是显而易见的。在C2C模式中，电子交易平台供应商扮演着举足轻重的作用。电子交易平台供应商为有买卖需求的双方提供了一个统一的商品聚集和交易平台，并监督管理该平台的运行，保证买卖双方的权益。另外，电子交易平台提供商还能够为买卖双方提供技术支持服务，包括帮助卖方建立个人店铺、发布产品信息、制定定价策略等。



B2C

B2C（Business to Consumer）是企业对消费者的电子商务模式，即企业通过互联网为消费者提供一个新型的购物环境（网上商店），消费者通过网络在网上购物、在网上支付。这种形式的电子商务一般以网络零售业为主，主要借助于互联网开展在线销售活动。由于这种模式节省了客户和企业的时间和空间，大大提高了交易效率。特别对于工作忙碌的上班族，B2C模式可以为其节省宝贵的时间。

B2C模式电子商务网站的企业类型有：

（1）同时经营着离线商店的零售商。企业有着实实在在的商店或商场，网上的零售只是作为企业开拓市场的一条渠道，并不依靠网上的销售生存。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（2）没有离线商店的虚拟零售企业。网上销售是他们唯一的销售方式，他们依靠网上销售生存。

（3）商品制造商。商品的制造商采取网上直销的方式销售商品，给顾客带来价格优势及个性化定制，减少库存积压。

（4）网络交易服务公司。专门为多家商品销售企业开展网上售货服务，实际是个交易商城，需要广泛地吸收会员。



能力成熟度模型

能力成熟度模型是对于软件企业在定义、实施、度量、控制和改善其软件的实践中各个发展阶段的描述，是一种评价软件开发能力并帮助其改善软件质量的方法，侧重于软件开发过程的管理及工程能力的提高与评估。能力成熟度模型分为五个等级：一级为初始级；二级为可重复级；三级为已定义级；四级为已管理级；五级为优化级。

能力成熟度模型为软件企业的过程能力提供了一个阶梯式的改进框架，它基于过去所有软件工程过程改进的成果，吸取了以往软件工程的经验教训，提供了一个基于过程改进的框架；它指明了一个软件企业在软件开发方面需要管理哪些主要工作、这些工作之间的关系以及以怎样的先后次序做好这些工作从而使软件企业走向成熟。能力成熟度模型是目前国际上最流行、最实用的一种软件生产过程标准，已经得到了众多国家以及国际软件产业界的认可，成为当今企业从事规模软件生产不可缺少的一项内容。



领导行为连续体

领导行为连续体理论认为，经理们在决定何种领导作风最适合处理某一问题时常常产生困难，他们不知道是应该自己做出决定还是授权给下属做决策。

领导风格与领导者运用权威的程度以及下属在做决策时享有的自由度有关。领导者使用的权威和下属拥有的自由度之间是一方扩大另一方缩小的关系。在高度专制和高度民主的领导风格之间，存在7种主要的领导模式：（1）领导做出决策并宣布实施。（2）领导者说服下属执行决策。（3）领导者提出计划并征求下属的意见。（4）领导者提出可修改的计划。（5）领导者提出问题，征求意见做决策。（6）领导者界定问题范围，下属集体做出决策。（7）领导者允许下属在规定的范围内发挥作用。成功的领导者应该善于考虑各种影响因素，采取最恰当的行动。当需要果断指挥时，他应善于指挥；当需要员工参与决策时，他能适当放权。领导者应根据具体的情况，如领导者自身的能力、环境状况、工作性质、工作时间等，适当选择某种领导风格，才能达到领导行为的有效性。



管理方格理论

管理方格理论是研究企业的领导方式及其有效性的理论，这种理论倡导用方格图表示和研究领导方式。在企业管理的领导工作中往往出现一些极端的方式，或者以生产为中心，或者以人为中心。管理方格理论克服以往各种领导理论要么以生产为中心、要么以人为中心的绝对化观点，认为在对生产关心的领导方式和对人关心

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的领导方式之间，存在使二者在不同程度上互相结合的多种领导方式。

管理方格法使用一张纵轴和横轴各9等分的方格图，纵轴和横轴分别表示企业领导者对人和对生产的关心程度。第1格表示关心程度最小，第9格表示关心程度最大。全图总共81个小方格，分别表示对生产的关心和对人的关心这两个基本因素以不同比例结合的领导方式。管理方格理论启示管理者，一方面要高度重视手中的工作，要布置足够的工作任务，向下属提出严格的要求，并且要有纪律规章作保障；另一方面又要十分关心下属个人，包括关心他们的利益，创造良好的工作条件和工作环境，给予适度的物质和精神鼓励，以提高下属的积极性和工作效率。



ERG理论

ERG理论指出，人们共存在3种核心的需要，即生存（Existence）的需要、相互关系（Relatedness）的需要和成长发展（Growth）的需要。

生存的需要与人们基本的物质需要有关，它包括马斯洛提出的生理和安全需要。相互关系的需要是指人们对于保持重要的人际关系的要求，这种需要的满足是在与其他需要相互作用中达成的，它们与马斯洛需求层次理论中的外在部分是相对应的。成长发展的需要表示个人谋求发展的内在愿望，包括马斯洛的自尊需要分类中的内在部分和自我实现层次中所包含的特征。与马斯洛的需要层次理论不同的是，ERG理论认为人在同一时间可能有不止一种需要；如果较高层次需要的满足受到抑制的话，那么人们对较低层次的需要的渴望会变得更加强烈。



互补优化原理

互补优化原理是指充分发挥每个员工的特长，采用协调优化的方法，扬长避短，从而形成整体优势，达到组织目标。作为群体，可以通过相互取长补短组合成最佳的结构，更好地发挥团队力量，实现个人不能达到的目标。

互补的内容主要包括：（1）知识互补。个体在知识的领域、知识的深度和广度上实现互补，则整个组织的知识结构就较合理和全面。（2）能力互补。个体在能力的类型、能力大小方面实现互补，则群体的能力就较全面、合理，易于形成优势。（3）年龄互补。合理的人员年龄结构既可在体力、智力、经验和心理上互补，又可顺利地实现人力资源的新陈代谢。（4）性格互补。成员的性格差异有利于形成良好的人际关系和处理各类问题的良好性格结构。（5）性别互补。男女比例搭配恰当则易于实现组织的目标，弥补男女能力的差异，也有利于形成稳定的心理环境。（6）地缘互补。不同区域的人员在一个群体中配合工作则易于发挥远系杂交优势，提高群体整体工作效率。（7）学缘互补。一个群体中的人员如果来自不同学校、不同专业，可以发挥各自优势，吸收他人长处，发挥群体整体效能。（8）关系互补。一个群体中各人的社会关系重合不多，具有较强的互补性，就易于形成整体的社会关系优势。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



能级层序原理

管理的能级层序原理是指为了实施有效的管理，必须在组织中建立一个合理的能级结构，并按照一定的标准，将管理的对象置于相应的等级中。

能级原理的有效机制是：

（1）管理能级必须按层次具有稳定的组织形态。稳定的管理结构应是三角形。三角形的上部具有尖锐的锋芒，下部又有宽厚的基础，这种稳定的管理结构正是建立在合理分级的基础上。管理三角形分为四个层次，即经营层、管理层、执行层和操作层。

（2）不同能级应表现出不同的权力、物质利益和精神荣誉。这不仅是能量的一种外在体现，而且只有与能级相对应，才符合封闭的原理。有效的能级结构不是拉平或消灭权力、物质利益和精神荣誉的差别，而是对应合理的能级实现均衡。

（3）各类能级必须动态地对应。各种管理岗位有不同能级，人也有各种不同的才能。现代管理必须使相应才能的人处于相应能级的岗位。



公平竞争原理

公平竞争原理是指竞争者各方以同样的起点，用同样的规则，公正地进行考核、录用和奖惩的竞争方式。在人力资源工作中引进竞争机制，可以较好地解决奖勤罚懒、用人所长、优化组合等问题。

运用公平竞争原理，就是要坚持公平竞争、适度竞争和良性竞争三项原则。

（1）公平竞争。公平包括公道和善意两层含义。公道就是严格按协定、规定办事，一视同仁，不偏不倚。善意就是领导者对所有人都采取与人为善、鼓励和帮助的态度。

（2）竞争有度。没有竞争或竞争不足，会死气沉沉，缺乏活力；但过度竞争又会使人际关系紧张，破坏协作，甚至产生内耗，损害组织的凝聚力。

（3）以组织目标为重。竞争必须以组织目标为重，同时使个人目标与组织目标相结合，个人目标包含在组织目标之中。



反馈控制原理

反馈控制原理是指在反馈控制系统中，控制装置对被控对象施加的控制作用取自被控量的反馈信息，控制装置不断修正被控量与输入量之间的偏差，从而实现对被控对象进行控制的任务。

在人力资源开发过程中，各个环节、各个要素或各个变量形成前后相连、首尾相顾、因果相关的反馈环。其中任何一个环节或要素的变化，都会引起其他环节或要素发生变化，并最终又使该环节或要素进一步变化，从而形成反馈回路和反馈控制运动。在人力资源开发中要注意把握各个环节或各个要素之间的关系，通过抓住关键环节或主要要素，提高工作效率。

反馈控制原理的具体内容是：（1）人力资源开发与管理是一个综合运动过程。（2）人力资源开发与管理活动应有预定的目标。（3）建立灵敏、准确、有效的信息反馈机构。（4）建立自我调控、高效运作的管理机制。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



弹性冗余原理

弹性冗余原理是指人力资源开发过程必须留有余地，保持弹性，不能超负荷运行。人力资源开发要在充分发挥和调动人力资源的能力、动力和潜力的基础上，主张松紧合理、张弛有度、劳逸结合，使人们更有效、更健康、更有利地开展工作。

弹性冗余原理包括的主要内容是：（1）必须考虑劳动者体质的强弱，使劳动强度具有弹性。（2）必须考虑劳动者智力的差异，使劳动分工具有弹性。（3）必须考虑劳动者年龄、性别的差异，使劳动时间有适度弹性。（4）必须考虑劳动者性格、气质的差异，使工作定额有适度弹性。（5）必须考虑行业的差异，使工作负荷有弹性。（6）必须重视对积极弹性的研究，努力创造一个有利于促进劳动者身心健康、提高劳动效能的工作环境，要注意防止和克服管理中的消极弹性。



主观能动原理

主观能动原理是指人是生产力中最活跃的因素、最宝贵的资源，人具有主观能动性。企业或组织应高度重视员工主观能动性的开发和管理控制，提供和创造良好的条件，使员工的思维运动更活跃，主观能动作用得到更好地发挥。

主观能动原理告诉我们，不要把人当机器人看待，要高度重视人的主观能动性。人的主观能动性对一个人的积极性和事业成就起着决定性的作用。人的主观能动性的高低，直接影响着人的素质的高低。人的主观能动性是可以通过开发而增强的，应为人才的培养和使用创造良好的外部条件，包括完善的制度、发达的教育、全面的培训、宽松的环境，使员工的思维运动越来越活跃，更好地发挥其主观能力。



文化凝聚原理

文化凝聚原理是指组织文化是一种建立组织成员信仰之上的共同的价值观。组织文化对于组织的人力资源具有重要的凝聚功能和约束功能。现代人力资源开发与组织文化建设息息相关，现在许多大型组织管理都已经发展到文化管理的阶段，因此人力资源开发要重视文化的作用和功能，通过塑造高尚的组织文化，树立良好的组织形象，吸引人力资源，开发人力资源，建立组织与个人、个人与个人之间的忠诚关系，提高组织效率。

人力资源管理的重要功能之一是提高人们的积极性，增强组织的凝聚力，加大组织的吸引力。只有如此才能吸引人才、留住人才，组织才会有竞争力。组织凝聚力包括两个方面：一是组织对个人的吸引力，或个人对组织的向心力；二是组织内部个人与个人之间吸引力或黏结力。当然，组织的凝聚力不仅与物质条件有关，而且与精神、文化条件有关。组织目标、职业道德、组织形象和社会风气等均可成为激发员工的精神文化因素。



系统优化原理

系统优化原理是指人力资源系统经过组织、协调、运行、控制，使其整体动能获得最优绩效的过程，是人力资源开发与人力资源管理中最重要的原理。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

人力资源的系统优化原理包含的主要内容是：（1）系统的整体功能不是简单地等于部分功能的代数和，整体功能可能出现大于、等于或小于部分功能之和三种情况。（2）系统的整体功能必须达到最大，也就是在大于部分功能之和的各值中取其最优。（3）系统的内部消耗必须达到最小，系统内耗的原因主要是系统人员因目的的分歧、利益的冲突而导致的相互摩擦与能量抵消。减少内耗主要应采取目标整合、利益协调等措施。（4）系统内人员状态达到最佳。系统最佳状态表现在系统内人员身心健康，目标一致，奋发向上，关系和谐，充满快乐。（5）系统对外的竞争能力必须最强。系统对外的竞争力取决于系统对外部环境的适应力与系统内的凝聚力。



信息催化原理

信息催化原理是指人们通过获取和识别信息来认识和改造世界。根据信息催化原理，企业或组织应运用最新的科学技术知识、最新的管理理论武装员工，建立并保持人力资源质量优势。

根据信息催化的原理，应该高度重视发展教育事业，高度重视管理者和职工的教育培训工作，应该用最新的科学技术知识、最新的工艺操作方法、最新的管理理论去武装他们，保持人力资源的质量优势，这是增强组织活力和竞争力的关键。因此，世界各发达国家和新型工业国家的企业花在教育和培训上的经费大量增加。这种培训已不局限在岗前培训、新职工培训、各种专业技能培训，而且扩展为终生性的教育和培训。此外，应该在本地区、本部门、本单位建立起信息收集、处理和通报制度，使信息管理这一基础性管理工作上档次、上水平。



同素异构原理

同素异构原理一般是指事物的成分因在空间组合关系和方式的不同，即在结构形式和排列次序上的不同，会产生不同的结果，引起不同的变化。在人力资源领域是指，在群体成员的组合上，同样数量和素质的一群人，由于组织网络及其功能的差异，形成不同的权责结构和协作关系，可以产生不同的协同效应。在生产和管理过程中，同样数量和素质的劳动力，因组合方式不同会产生不同的劳动效率。例如在生产过程中，同样人数和素质的劳动力因组合方式不同，其劳动效率高低也不同。

根据这一原理，企业必须建立有效的组织人事调控机制，根据企业生产经营的需要，重视组织内部各种信息的传递和反馈，不断地对组织与人员结构方式进行调整，以保证系统的正常运行。



激励强化原理

激励强化原理又称效率优先原理，是指通过奖励和惩罚，使员工明辨是非，对员工的劳动行为实现有效激励。激励就是创设满足员工各种需要的条件，激发员工的动机，使之产生实现组织期望目标的特定行为。激励可以调动人的主观能动性，强化期望行为，从而显著地提高劳动生产率。

在企业中一切工作都要以提高效率为

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

中心，时时处处将提高效率放在第一位。各级主管应当充分有效地运用各种激励手段，对员工的劳动行为实行有效激励。对员工要有奖有惩、赏罚分明，才能保证各项制度的贯彻实施，才能使每个员工自觉遵守劳动纪律，严守岗位，各司其职，各尽其力。此外，通过企业文化的塑造，特别是企业精神的培育，教育、感化员工，以提高组织的凝聚力和员工的向心力；通过信息沟通、传递以及系统的培训，使员工掌握更丰富的信息和技能，促进员工观念上、知识上的转变和更新。



动态适应原理

动态适应原理是指在人员配备过程中，人与事、人与岗位的适应性是相对的，从不适应到适应是一个动态的过程。人员配备和调整不应是一次性活动，而是一项经常性的工作。

无论是企业经营与发展趋向，还是职位人员作业态势都处在不断变化的动态过程中，不适应是绝对的，适应是相对的。随着企业与人的发展，适应又会变为不适应；只有不断调节人与事的关系才能达到重新适应，达到阶段性的相对平衡状态，这正是动态适应配置的体现。

为了实现动态适应，企业应着力的方面包括：使员工明确其暂时的适应会最终会被新的不适应所替代；只有不断调整人与事的关系才能找到适合内外环境的职位；从个体岗位的过程管理上升到组织管理层次时，更应重视个体与工作岗位的当前状态；无论是主观因素，还是客观因素，还是实际岗位需要，都要求管理者及时地了解人与岗位的适应程度。



核心人力资源

核心人力资源是指为公司价值和竞争优势的塑造起到关键性作用的人员。核心人力资源一般具有以下特征：创造、发展企业的核心技术；建立和推动企业的技术和管理升级；扩大企业的市场占有和提高企业的经营绩效；务实、忠诚、积极和有牺牲精神。核心人力资源一般包括具有专业诀窍或者具有广泛外部关系以及具有创新精神和人格魅力的人员。

核心人力资源的确定方法有经验法和因素法。采取经验法时，一般认为在核心岗位上的员工即可看作是核心人力资源，包括研发、生产、销售、市场、营运、技术等企业核心业务的关键岗位。经验法的前提是人与岗位的匹配是公平合理的，是通过严格的考核和竞聘选拔程序实现的。因素法是通过综合因素分析，确定影响岗位价值的关键评价因素，如岗位的管理幅度、承担职责大小、工作难易程度、任职资格要求等，对每个评价因素赋予不同的权重，权重的大小视该因素在影响职位的所有因素中所占的重要性而定。对岗位价值评价因素进行量化打分，将每个职位的分数进行排序，根据企业实际确定核心员工比例，即可得到企业核心人力资源的范围。



基于价值的领导

基于价值的领导是指领导与其下属之间是以价值观为基础的关系。基于价值的领导者通过明确表达愿景，向组织和工作注入价值观，与跟随者所持有的价值观和情感发生共鸣，从而唤醒跟随者对集体和

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

集体愿景的认同，导致跟随者自我功效和自我价值的提高。

基于价值的领导理论认为，被领导者对领导者所信奉的并已融入企业文化中的价值的共享和认同程度越高，领导行为就越有效。基于价值的领导方式优于传统领导理论，因为传统的领导者对下属的激励主要是以应急式的物质和经济报酬以及处罚为基础，而基于价值的领导方式会导致跟随者高层次的动机和承诺，并且其组织业绩远超过平均水平，尤其是在危机和不确定的环境下。



变革型领导

变革型领导者通过让员工意识到所承担任务的重要意义和责任，激发下属的高层次需要或扩展下属的需要和愿望，使下属超越个人利益服从团队、组织利益。

变革型领导理论把领导者和下属的角色相互联系起来，并试图在领导者与下属之间创造出一种能提高双方动力的过程。变革型领导通过自身的行为表率来优化组织内的成员互动，同时通过对组织愿景的共同创造和宣扬，在组织内营造起变革的氛围，在富有效率地完成组织目标的过程中推动组织的适应性变革。

变革型领导者的特质是：(1) 强调激发成员的工作动机，提高成员的需求层次。(2) 重视成员个别化关怀与成员自我实现的需求。(3) 强调引导成员付出额外的努力，让成员表现超越期望水准。(4) 领导者展现其领导哲学与价值时，会以个人魅力来吸引成员的认同感。(5) 领导者透过对成员的启发，促成成员与组织的共同成长与良性互动。(6) 在组织成长的过程中带动组织成员的成长。(7) 促成组织效能的提升以及领导者与成员的自我实现。



情境领导理论

情境领导理论认为在领导和管理公司或团队时不能用一成不变的方法，而要随着情况和环境的改变及员工的不同而改变领导和管理的方式。情境领导理论是一个重视下属的权变理论，认为管理的重点在于领导者自身。情境领导理论的主要观点是：

(1) 领导的效能取决于下属接纳领导者的程度。无论领导者的领导风格如何、领导行为如何，其效果最终是由下属的现实行为决定的。

(2) 领导者所处的情境是随着下属的工作能力和意愿水平而变化的。下属的技能、能力与意愿水平是非均质的、多样化的；下属不愿意工作，往往是因为他们缺乏必要的技能和能力，或缺乏自信心和安全感。

(3) 领导者应对下属的特征给予更多的关注和重视，根据下属的具体特征确定适宜的领导风格。例如，对于能力不足或缺乏自信的下属与对于技术熟练、工作能力强而且充满自信心的下属采取不同的领导风格。



情境领导Ⅱ

情境领导Ⅱ是一种用于人员开发和领导、帮助员工掌握自主实现工作目标的模式或方法，使员工在组织中能以最大的热情和创造性来工作并把个人的目标与组织

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的目标结合在一起的策略。

情境领导Ⅱ建立在部属的工作能力、工作意愿和领导者所提供的支持行为、指导行为之间的互动关系上，而这种关系是针对特定目标或任务而言的。唯有领导者的领导才能与部属的发展阶段相配合时，领导才能够有效。

情境领导Ⅱ是一套帮助人们成长的领导模式。领导者可以运用它来帮助员工成长，进而使员工独立自主完成任务。这套策略可以帮助企业释放出活力和创造性，并将个人与团队的目标结合在一起。



民主式领导

民主式领导是指向被领导者授权，鼓励下属参与，并且主要依赖于领导者个人专长和影响力来影响下属。

民主式领导的主要特征是：(1) 各种决策都是领导者和下属共同协商讨论决定的，是领导者和下属共同智慧的结晶；(2) 分配工作时，尽量照顾组织每个成员的能力、兴趣和爱好；(3) 对下属工作的安排并不具体，个人有相当大的工作自由，有较多的选择性与灵活性；(4) 主要运用个人权力和威信，而不是靠职位权力和命令使人服从；(5) 领导者积极参加团队活动，与下属无任何心理上的距离。

民主型领导者通过对管理制度权力的分解，通过激励下属的需要，去实现组织的目标，而且在这种领导方式下，员工的能力结构也会得到长足提高，为组织培育未来发展所需的智力资本。不过，由于这种权力的分散性，使得组织内部资源的流动速度减缓，进而增大了组织内部的资源配置成本。



集权式领导者

集权，是指领导者把权力进行集中的行为。集权式领导者，就是把管理的制度权力相对牢固地进行控制的领导者。在集权领导方式下，由领导者做出主要或者全部决策。在整个组织内部，资源的流动及其效率主要取决于集权领导者对管理制度的理解和运用，同时个人影响力是制度成功与否的重要基础。企业内的奖罚权、收益分配权等完全取决于领导者的个人意愿。

集权式领导者的优势是统一指挥、效率高、节省时间。通过完全的行政命令，管理的组织成本在其他条件不变的情况下，要低于在组织边界以外的交易成本，这对于组织在发展初期和面临复杂突变的变量时是有益的。但是，集权式领导者长期将下属视为某种可控制的工具，不给员工个人发挥的机会，不利于企业后续人才的培养。



战略领导者

战略领导者是指具有战略管理思想，善于运用战略思维，具有战略能力，掌握战略实施艺术，能够研究和制定战略决策，指导企业开拓未来的企业决策群体。

战略领导者将领导的权力与组织内外的所有资源进行有效结合，以战略意图为指南，以战略使命为目标基础，对组织的价值活动进行动态调整，在市场竞争中站稳脚跟的同时，积极竞争未来，抢占未来商机的制高点。战略领导者认为组织的资源由有形资源、无形资源和有目的地整合资源的能力构成。一般来说，企业战略领

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

导者可以包括企业的董事会、高层经理、中层管理者、战略管理部门、非正式组织的领导、企业智囊团。其中最主要的是董事会和高层经理，只有在董事会和高层管理者都积极参与和相互合作的情况下，企业战略管理才会成功。



维持型领导者

维持型领导者又称事务型领导者，是致力于维持现状的守业式的领导者，其目的是为了维持秩序，使企业系统能高效、稳定的运行下去。维持型领导者是现今企业中最多的领导者，他们的管理使命是维持现状，主要通过遵循和维持企业的现状来引导下属前进，以实现企业的目标。

维持型领导者通过明确角色和任务要求，激励下属向着既定的目标活动，并且尽量考虑和满足下属的社会需要，通过协作活动提高下属的生产率水平。他们对组织的管理职能推崇备至，勤奋、谦和而且公正，将把事情理顺、工作有条不紊地进行引以为自豪。维持型领导者重视非人格的绩效内容，如计划、日程和预算，对组织有使命感，并且严格遵守组织的规范和价值观。



愿景领导

愿景领导是指企业通过描述美好、远大又可实现的组织愿景目标，指明企业努力方向，激励员工努力工作，达到组织成长和改进的目的。愿景领导的核心是通过高远的目标激发人的潜能。

企业愿景建设的五个阶段是：（1）告知阶段，主要是愿景推行，由公司高层领导制订一个既定的目标，包括愿景以及从愿景延伸出来的战略、宗旨、价值观、信条等，告知自己的员工，要求员工必须无条件执行。（2）推销阶段，主要是站在员工的立场来推销企业的目标。（3）测试阶段，公布初步愿景和理念，观察员工对愿景的反应。（4）咨询阶段，即员工和管理者、各部门之间的双向沟通，并收集汇总意见。（5）建设共同愿景阶段，在汇总意见的基础上凝聚出公司的共同愿景。共同愿景既包含了企业家的原始个人愿景，又整合了各层级员工的对公司的期望。



第五级领导者

第五级领导者是指拥有极度的个人谦逊和强烈的职业意志的领导者。拥有这种看似矛盾的复合特性的领导者往往在一个企业从平凡到伟大的飞跃中起着催化剂的作用。

第五级领导者位于能力层次的顶部。一名真正意义上的第五级领导者必须具备其他四个更低层次的技能和能力，即高素质的员工、具有奉献精神的团队成员、能干的经理以及高效的领导者。

第五级领导强调更多的是领导者的人格特征，而不是个人能力。它所依据的理论思想是，一个品行无私的、尊重下属且具有顽强意志的领导者，必能带领同事勇往直前，实现最佳的组织绩效。第五级领导者对自己的公司充满热情，雄心勃勃，但是又绝不允许丝毫个人的自负成为公司发展的桎梏。对于公司来说他们功勋卓著，但是他们自己却将所有的贡献归功于同仁、属下以及外部帮助。第五级领导者率领的是一支训练有素的队伍，在这支队伍中，员工们思想统一，行动一致。



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



团体迷思

团体迷思是指团体成员积极追求团体的和谐与共识，却忽略了团体的真实决策目的，从而无法进行准确判断的一种思考模式。团体迷思的理论基础是现实中的人类社会行为。在团体决策过程中，人们往往会为了维护团体的和谐和凝聚力，而弃事实真相于不顾。随着人们对团队迷思情况越来越重视，这一概念被广泛地应用于团队决策、领导管理、市场分析等领域。

防止团体迷思的方法是：（1）设立独立的讨论团队，并细分为讨论小组；（2）邀请团队以外的人参加讨论；（3）组织讨论的领导者应保持中立的立场；（4）在团体里安排一个故意唱反调的角色；（5）鼓励匿名反馈意见和建议。



团队管理

团队管理指在一个组织中，依成员工作性质、能力组成各种小组，参与组织各项决定和解决问题等事务，以提高组织生产力。小组是组织的基本单位，如果小组成员能力具有互补性，小组就可从不同角度讨论问题，激发更有创意或独特的问题解决方式。

团队管理运用成员专长，鼓励成员参与及相互合作，致力于组织发展，所以是一种合作式管理，也是一种参与式管理。随着组织工作复杂性日益增强，很多工作难以靠个人独立完成，必须有赖于团队合作。团队管理对于激发成员潜能、协助问题解决、增进成员组织认同、提升组织效率，都具有重要的功能。

团队管理的基础在于团队。团队成员可在2～20人之间，理想上少于10人较佳。为发挥团队管理的效果，每位成员须先了解小组目标与使命及个人角色和责任；其次成员还须了解如何完成小组任务，积极参与小组目标的完成。



团体压力

团体压力是指个体在团体内部与多数成员认识和行为发生分歧时，从主观上感受到来自多数成员的精神力量，从而迫使个体放弃个人的意愿以求和团体成员取得统一。团体压力利用团体成员归属与交往的需要，造成个体担心受到孤立、排斥和唾弃的心理气氛。

团体压力是由美国心理学家和行为科学家哈罗德·莱维特在1972年提出的，该理论阐述了团体对不顺从的成员施加压力的过程。团体压力所包括的四个阶段是：（1）理性的讨论阶段。如果个体与团体持有不同观点，其他团体成员首先会友好地劝说。（2）情感的引导阶段。其他成员会采取感情亲近的策略来提醒背离者，使背离者意识到团体的价值。（3）直接的攻击阶段。当团体发现理性的探讨不起作用，亲善的政策也失效，团体压力的第三个阶段随之到来，即攻击阶段。团体力量力图击败背离者，使其归顺。（4）开除背离者阶段。真正的最后阶段，是团体对背离者的清除。



团队建设法

团队建设法是用以提高团队或群体成员的技能和团队有效性的培训方法。它注

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

重团队技能的提高以保证进行有效的团队合作，并制定计划以将培训中所学的内容应用于工作当中。团队建设法包括探险性学习、团队培训和行动学习。

（1）探险性学习，也称为野外培训或户外培训，它是利用结构性的室外活动来开发受训者的团队协作和领导技能的一种培训方法。该方法适合开发与团队效率有关的技能，如自我意识能力、问题解决能力、冲突管理能力和风险承担能力等。

（2）团队培训，是训练团队成员技能的过程，同时可以协调团队成员行动的一致性。

（3）行动学习，即给团队或工作群体一个实际工作中所面临的问题，让团队队员合作解决并制定出行动计划，再由他们负责实施该计划。



团队效能感

团队效能感是指团队成员对团队成功完成特定任务所拥有共同能力的信念。团队效能感的理论是在自我效能理论概念的基础上发展起来的。团队效能感被认为是团队力量的源泉之一，即团队成员相信通过共同努力，能够完成所面对的团队任务，并实现团队的目标。一般说来，团队成员的团队效能感越强，就越有可能成功地完成其工作任务。

团队效能感的作用是：（1）团队效能感的正面作用。团队效能感会影响人们追求成就的模式，促进人们对于管理资源的计划和战略的构建，决定着人们对所在团队付出努力的程度。从这一方面来看，团队效能感越高，则越有利于团队成功完成其任务。（2）团队效能感的负面作用。在一定的条件下，团队效能感也会产生负面作用。如果团队效能感过高，容易使团队成员高估其完成任务的能力，或使团队成员过分自信，也容易使团队产生小集团意识等现象，从而导致低绩效或决策失误。



团队冲突

团队冲突指的是两个或两个以上的团队在目标、利益、认识等方面互不相容或互相排斥，从而产生心理或行为上的矛盾，导致抵触、争执或攻击事件。

从冲突的性质来看，团队冲突可以分为建设性冲突与破坏性冲突。建设性冲突的特点主要有：冲突双方对实现共同的目标都十分关心；彼此乐意了解对方的观点、意见；大家以争论问题为中心。破坏性冲突的特点主要有：双方对赢得自己观点的胜利十分关心；不愿听取对方的观点、意见；由问题的争论转为人身攻击。

有效管理团队之间的冲突，需要遵循三条原则：（1）要分清楚冲突的性质。建设性冲突要适当鼓励，破坏性冲突则应该减低到最小程度。（2）要针对不同类型的冲突采取不同的措施。个人与个人之间、个人与团队之间、个人与组织之间、团队与团队之间、团队与组织之间的冲突，要分别采用不同的管理对策。（3）充满冲突的团队等于一座火山，没有任何冲突的团队等于一潭死水，因此既要预防团队之间的破坏性冲突，也要激发团队之间的建设性冲突。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



团队绩效

团队绩效是指团队实现预定目标的程度。团队绩效主要包括三个方面：(1) 团队对组织既定目标的达成情况；(2) 团队成员的满意感；(3) 团队成员继续协作的能力。对团队绩效的研究主要通过“输入—过程—输出”模型。其中输入包括成员的知识、技能和能力；团队的构成；组织情景、报酬系统、信息系统、目标方面的因素。过程包括团队成员的相互作用、信息的交换、决策参与的模式和社会支持等。输出包括团队的产品、发展能力、成员的满意感等。

通过对高效和失败团队的表象特征进行分析，发现团队目标、成员选择、职责分工、过程管理、人际关系、成员技能和团队激励是影响团队绩效的关键因素。提高团队绩效应注意的问题有：(1) 明确团队使命，制定清晰目标；(2) 选择合适成员，实现技能互补；(3) 界定成员职责，实行主副分工；(4) 重视过程沟通，强调阶段管理；(5) 注重细节培养，提升成员技能；(6) 重视人际协调，避免关系冲突；(7) 实施团队考核，坚持赏罚分明。



高情商的团队

高情商的团队是指团队成员之间具有亲和力和凝聚力，显示出高涨士气的团队。现代企业中的大多数工作都是由各种团队去完成的，团队能否和谐，不仅取决于其中每个成员的情商，更取决于团队整体的情商。团队的工作气氛以及凝聚力对工作绩效有着深刻的影响。

团队的情商水平主要由三个因素决定：团队成员的情商水平、处理团队冲突的能力及团队学习能力。提高这三个因素有利于建立高情商团队。

高情商团队的作用是：(1) 团队情商是一个团体的综合情绪控制调节能力；(2) 团队情商可以对成员产生情感驱动；(3) 团队情商能使人自尊、自重、自信，达到自我约束和自我调节的目的；(4) 团队情商使人具有安全感，易于释放潜能；(5) 高水平的团队情商可以提高每一位成员的情商水平，从而进一步提高团队情商的整体水平。



工作团队

工作团队是指由技能互补的成员组成的人群结构，该团队成员致力于共同的宗旨、绩效目标和通用方法，并且共同承担责任。一般来讲，工作群体的绩效是每个成员个体贡献的总和，个体之间的积极协同作用不明显或者没用；而工作团队与工作群体的最大区别是个体之间积极的合作。工作是围绕小组而不是个人来进行设计，通过其成员的共同努力而产生积极的协同作用，其团队成员努力的结果使团队的绩效水平大于个体成员绩效的总和。

工作团队的三种类型是：(1) 问题解决型：一般由同一部门的员工组成，围绕工作中的某一个问题，每周花一定的时间聚集在一起，对问题进行调查、分析并提出意见和建议。(2) 多功能型：一系列的任务被分派给一个小组，小组决定给每个成员分派什么具体的任务，并在任务需要时负责在成员之间轮换工作。(3) 自我管

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

理型：团队确定了要完成的目标以后，可以自主地决定团队的成员组成、工作分派、工间休息和质量检验方法。



虚拟团队

虚拟团队是由一些跨地区、跨组织、通过信息技术联结、试图完成组织共同任务的成员组成。虚拟团队有四个方面的特征：团队成员具有共同的目标；团队成员地理位置离散；采用电子沟通方式；组织边界宽泛。

虚拟团队的七种类型是：（1）网络式虚拟团队。该团队和组织边界模糊，团队成员具有较高流动性。（2）并行式虚拟团队。该团队成员构成明确，团队和组织边界明确，在短期内构建的为改善某一过程或系统而设计的临时性组织，在任务完成时自动解散。（3）项目产品开发团队。该团队界限明确，团队成员具有一定的流动性，团队任务具有长期性、非常规性，团队具有决策权。（4）工作团队。该团队界限明确，成员确定，完成常规的、单一功能的任务，团队通过内部局域网进行沟通、共享信息。（5）服务团队。该团队由提供技术支持的跨地域的技术专家组成，根据不同地区的时差轮流工作。（6）管理团队。该团队由跨国公司的高层以上管理人员组成，利用网络信息技术协同工作，以指导公司目标的实现。（7）行动团队。该团体对紧急情况、突发事件提供快速反应。



自我管理型团队

自我管理型团队，也称自我指导团队，一般由5 ~30名员工组成，这些员工拥有不同的技能，轮换工作，生产整个产品或提供整个服务，同时承担自我管理的任务。自我管理型团队保留了工作团队的基本性质，但运行模式方面增加了自我管理、自我负责、自我领导的特征。

自我管理型团队是早期团队方式的发展产物，是新型横向型组织的基本单位。从团队的成熟度角度来看，自我管理型团队的建设一般需要经历启动、震荡、以领导为核心的团队、紧密的团队、自我管理型团队五个阶段。自我管理型团队的建设也伴随着决策权限的转移，随着团队的不断发展完善，团队的权限不断加强，管理者的权限逐渐降低，团队自我管理、自我负责、自我领导、自我学习的特点逐渐显现。



跨职能团队

跨职能团队由来自同一等级、不同工作领域的员工组成，团队目的就是完成某项任务。跨职能团队在实现隐性知识共享的过程中扮演着核心的角色作用，它也可以使这个团队的每一个成员在进行交流与沟通的同时，增长跨专业化的知识。跨职能型团队是一种有效的团队管理方式，它能使组织内或组织之间不同领域员工之间交换信息，激发产生新的观点，解决面临的问题，协调复杂的项目。

跨职能团队可以对源自不同业务流程中的要素进行统筹安排。来自某具体职能外的团队成员能带来客观的视角和全新的思维，可形成创造性的方案，解决具体业务流程相关的问题。团队要按照跨职能的方式来组织，这样可博采众长，集思广

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

益，有效地开展流程变革和改进。但是跨职能型团队在形成的早期阶段需要耗费大量的时间，因为团队成员需要学会处理复杂多样的工作任务。在成员之间，尤其是那些背景、经历和观点不同的成员之间，建立起信任并能真正的合作也需要一定的时间。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第二章　不可不知的组织管理



组织管理

组织管理就是通过建立组织结构，规定职务或职位，明确权责关系，使组织中的成员互相协作配合、共同劳动，有效实现组织目标的过程。组织管理应该使人们明确组织中有些什么工作，谁去做什么，工作者承担什么责任，具有什么权力，与组织结构中上下左右的关系如何。只有这样，才能避免由于职责不清造成的执行中的障碍，才能使组织协调地运行，保证组织目标的实现。

组织管理的工作内容包括四个方面：(1) 确定实现组织目标所需要的活动，并按专业化分工的原则进行分类，按类别设立相应的工作岗位；(2) 根据组织的特点、外部环境和目标需要划分工作部门，设计组织机构和结构；(3) 规定组织结构中的各种职务或职位，明确各自的责任，并授予相应的权力；(4) 制订规章制度，建立和健全组织结构中纵横各方面的相互关系。



企业愿景

企业愿景是一个企业对自己的未来前景和发展方向的高度概括和描述。企业愿景由企业核心理念（核心价值观、核心目的）和对未来的展望（未来10～30年的远大目标和对目标的生动描述）构成。

企业愿景是根据企业现阶段经营与管理发展的需要，对企业未来发展方向的期望、预测和定位，并以此来规划和制定企业的核心价值、企业使命、企业精神、企业信条、经营方针及核心竞争力等。企业愿景通常由组织内部的成员所制订，由团队讨论，获得组织一致的共识，形成大家愿意全力以赴的未来方向。愿景形成后，组织负责人对内部成员做简单、扼要且明确的陈述，以激发士气，并落实为组织目标和行动方案，具体推动。一般而言，企业愿景大都具有前瞻性的计划或开创性的目标作为企业发展的指引方针。企业的愿景通常包含实现企业的繁荣昌盛、员工能够敬业乐业、使客户心满意足、为人类社会创造价值四个方面的内容。



企业使命

企业使命是指企业在社会经济发展中所应担当的角色和责任，是企业存在的目的和理由。企业在制定战略之前，必须先确定企业使命。企业使命可以建立统一的企业氛围和环境，为配置企业资源提供基础或标准，协调内外部各种矛盾，保持整个企业经营目的的统一性。企业使命明确了企业的发展方向与核心业务，为企业目标的确立与战略的制定提供依据。明确企业的使命，就是要确定企业实现远景目标

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

必须承担的责任或义务。

简单地理解，企业使命应该包含以下含义：（1）企业的使命实际上就是企业存在的原因或者理由，也就是说，是企业生存的目的定位。（2）企业使命是企业生产经营的哲学定位，也就是经营观念。企业确定的使命为企业确立了一个经营的基本指导思想、原则、方向、经营哲学等。（3）企业使命是企业生产经营的形象定位，反映了企业试图为自己树立的形象。



企业使命说明书

企业使命说明书指的是为了引导企业朝着一个方向前进，在上述工作的基础上，企业决策层以书面报告形式提出本企业的使命。

企业使命可以通过回答下列问题来界定：（1）经营范围。我们的企业是干什么的？我们的业务是什么？我们的业务应该是什么？经营范围可以从三个方面加以确定：顾客群、顾客需要和技术。（2）目标客户群。我们的顾客是谁？（3）所能提供的价值（产品和服务）。我们对顾客的价值是什么？（4）发展前景。我们将来的业务是什么？应该是什么？成功的企业往往非常注重培养每一个员工的使命感。使命感可引导他们明确目标、方向和机会，使之朝着同一个组织目标而工作。



企业文化

企业文化是一个组织由价值观、信念、仪式、符号、处事方式等组成的其特有的文化形象。它是企业在生产经营实践中逐步形成的，为全体员工所认同并遵守的，带有本组织特点的使命、愿景、宗旨、精神、价值观和经营理念，以及这些理念在生产经营实践、管理制度、员工行为方式与企业对外形象的体现的总和。企业文化是企业的灵魂，是推动企业发展的不竭动力，其核心是企业的精神和价值观，即企业或企业中的员工在从事商品生产与经营中所持有的价值观念。

企业文化主要包括如下几点：

（1）经营哲学，也称企业哲学，是一个企业特有的从事生产经营和管理活动的方法论原则。

（2）企业价值观，是指企业职工对企业存在的意义、经营目的、经营宗旨的价值评价和群体意识，是企业全体职工共同的价值准则。

（3）企业精神，是指企业基于自身特定的性质、任务、宗旨、时代要求和发展方向，并经过精心培养而形成的企业成员群体的精神风貌。

（4）企业道德是指调整本企业与其他企业之间、企业与顾客之间、企业内部职工之间关系的行为规范的总和。

（5）团体意识，是企业内部凝聚力形成的重要心理因素。

（6）企业形象，是企业通过外部特征和经营实力表现出来的，被消费者和公众所认同的企业总体印象。

（7）企业制度，是在生产经营实践活动中所形成的，对人的行为带有强制性，并能保障一定权利的各种规定。



理念识别

理念识别即 Mind Identity，简称 MI，是企业经营管理过程中形成的，并为员工

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

所认同和接受的企业经营理念、发展战略、企业哲学、行为道德准则、企业精神、企业文化、经营方针、策略等。

MI是企业的思想和灵魂，是整个CI战略的核心，是CI战略运作的原动力和实施基础。MI是企业文化的经典概括，它是在充分反映社会、文化和管理的未来趋势的基础上，对企业长期积淀的精神财富和对未来的发展追求进行的理性升华，用以规范企业日常的行为和管理，关注和指导企业长远的发展。它主要包括企业的经营哲学、经营宗旨、企业精神、核心价值观、企业信条、经营目标、经营方针、发展战略等。

企业理念定位要准确、富有个性、表达简洁独到，只有这样，才具有识别性。同时，针对企业员工的实际情况，只有从企业的文化水平、经营素质、传统优势等提炼出振奋人心的、上下内外都能接受的、并且能在企业内部变成大家实际行动、在企业外部博得社会认同的理念，才能达到企业形象对内激励、对外感召的效果。



行为识别

企业行为识别即Behavior Identity，简称BI。BI是在理念指导下的企业一切经营管理行为，即企业的做法，是动态的识别形式。BI一般分为对内和对外两个方面，对内包括：保证正常生产运作的内部管理规范，先进技术的研究开发，提高干部员工素质和工作能力的教育培训，以及改善工作环境和条件等。对外包括：市场调研、市场营销、公共关系、广告宣传、公益性社会活动等。

企业行为识别是企业在内部协调和对外交往中应该有一种规范性准则。这种准则具体体现在全体员工上下一致的日常行为中。企业通过科学的管理、制度、措施等手段，对企业员工行为进行约束，然后通过员工的各种行为或活动来观测、执行、实施企业理念。也就是说，员工们的行为举动不是独立的随心所欲的个人行为，而应该是一种企业行为，能反映出企业的经营理念和价值取向。



视觉识别

企业视觉识别即Visual Identity，简称VI。企业视觉识别是企业所独有的一整套识别标志，它是企业理念的外在的、形象化的表现，理念特征是视觉特征的精神内涵。企业视觉系统是企业识别系统的具体化、视觉化，亦称为企业的脸面，是静态的识别符号。

视觉识别系统由基本要素和应用要素组成。基本要素系统是以企业标志为核心进行的设计整合，是一种系统化的形象归纳和形象的符号化提炼，包括企业标志设计、企业标准字体、企业标准色（色彩计划）、企业造型（吉祥物）、企业象征图形、企业专用印刷字体设定、基本要素组合规范、标识符号系统（企业专用形式）等。应用要素系统包括办公事务用品设计、公共关系赠品设计、员工服装规范、车体外观设计、办公环境识别设计、广告宣传规范、形象广告及广告识别系统及商品包装识别系统。应用要素系统要考虑到基础要素在不同的应用范围中出现的时候，既要保持同一性，又能带来良好的视觉效果，引起人们的美感。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



非营利组织

非营利组织是指不以营利为目的的组织，对应于在工商行政管理机构核准登记注册，自主经营、独立核算、自负盈亏的具有独立法人资格的营利组织。

非营利组织所涉及的领域非常广，包括艺术、慈善、教育、政治、宗教、学术、环保等，其目标通常是支持或处理个人关心或者公众关注的议题或事件。慈善团体只是非营利组织的一种。虽然非营利组织的运作并不是为了产生利益，但在运作过程中还是要产生收益的，以提供其活动的资金，不过其收入和支出都是受到限制的。因此，非营利组织往往由公、私部门捐赠来获得经费，而且收入经常是免税的。

非营利组织的作用有：（1）为社会成员提供中介服务和直接服务，如出国留学的咨询服务和各种养老院、民办学校；（2）为政府与企业、政府与社会之间的沟通充当桥梁。一方面，向政府反映企业、社会的意见、建议，为政府提供信息；另一方面，协助政府作好宣传、指导、监督等方面的工作。（3）对生产、消费品作出公正的评价，如各种调查机构。（4）调解社会成员之间的纠纷，如消费者权益保护协会。



无边界组织

无边界组织原理认为，企业组织就像生物有机体一样，信息、资源、构想、能量也应该能够快捷顺利地穿越企业的边界，使整个企业真正融为一体。但在无边界组织原理中，企业各部分的职能和边界仍旧存在，仍旧有位高权重的领导，有特殊职能技术的员工，有承上启下的中层管理者，从而使各个边界能够自由沟通、交流，实现最佳的合作。

扁平的、无边界的管理模式突破了科学管理的模式，充分体现组织对环境的适应性和应变力，使之能够在第一时间对环境变革做出快速反应，同时也允许设计过程具有高度的灵活性和可变性。

无边界并不是绝对的没有任何的边界，它仍然需要基本的层级组织机构。无边界是在基本的边界的基础上从运作方面突破边界的障碍，使整个组织成为一个灵活的系统。实施无边界管理需要以下条件：严密的扁平层级管理体系；合理的激励制度；独特的企业文化。



矩阵式组织

矩阵式组织是指为某种特别任务另外成立的专案负责小组，此专案小组与原组织配合，在型态上有行列交叉之式。

矩阵制组织是为了改进直线职能制横向联系差、缺乏弹性的缺点而形成的一种组织形式。它的特点表现在围绕某项专门任务成立跨职能部门的专门机构上，例如组成一个专门的产品小组去从事新产品开发工作，在研究、设计、试验、制造各个不同阶段，由有关部门派人参加，力图做到条块结合，以协调有关部门的活动，保证任务的完成。这种组织结构形式是固定的，人员却是变动的，需要谁，谁就来，任务完成后就可以离开。项目小组和负责人也是临时组织和委任的。任务完成后就解散，有关人员回原单位工作。因此，这种组织结构非常适用于横向协作和攻关项目。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



职能型组织结构

职能型组织结构亦称U型组织、多线性组织结构，它是按职能来组织部门分工，即从企业高层到基层，均把承担相同职能的管理业务及其人员组合在一起，设置相应的管理部门和管理职务。

职能型组织结构以工作方法和技能作为部门划分的依据。现代企业中许多业务活动都需要有专门的知识和能力。通过将专业技能紧密联系的业务活动归类组合到一个单位内部，可以更有效地开发和使用技能，提高工作的效率。

职能型组织结构的主要特点有：

（1）各级管理机构和人员实行高度的专业化分工，各自履行一定的管理职能。因此，每一个职能部门所开展的业务活动将为整个组织服务。

（2）实行直线参谋制。整个管理系统划分为两大类机构和人员：一类是直线指挥机构和人员，对其直属下级有发号施令的权力；另一类是参谋机构和人员，其职责是为同级直线指挥人员出谋划策，对下级单位不能发号施令，而是起业务上的指导、监督和服务的作用。

（3）企业管理权力高度集中。企业生产经营的决策权集中于最高领导层。



产品型组织

产品型组织结构是指以公司主要产品的种类及相关服务的特点为基础，设立若干产品部。每个产品部都是一个利润中心，拥有一套完整的职能组织机构和职员。产品型组织通过在企业内部建立产品经理组织制度以协调职能型组织中的部门冲突。在企业所生产的各产品差异很大、产品品种太多，以致按职能设置的市场营销组织无法处理的情况下，建立产品经理组织制度是适宜的。其基本做法是，由一名产品市场营销经理负责，下设几个产品线经理，产品线经理之下再设几个具体产品经理去负责各具体的产品。

产品型组织结构的优点是：具有较大灵活性，当企业涉足新的产品领域时，只要在组织结构上增加一个新的产品系列部就行了；有助企业对各个产品系列给予足够的重视；体现了分权化的经营思路，有利于调动产品部经理的积极性。其缺点是缺乏整体观念，各产品部之间会发生协调问题，会为保持各自产品的利益而发生摩擦。



事业部制组织结构

事业部制组织结构亦称M型结构或多部门结构，有时也称为产品部式结构或战略经营单位，即按产品或地区设立事业部或大的子公司，每个事业部都有自己较完整的职能机构。

事业部制是分级管理、分级核算、自负盈亏的一种形式，即一个公司按地区或按产品类别分成若干个事业部，产品的设计、原料采购、成本核算、产品制造和产品销售均由事业部及所属工厂负责，实行单独核算，独立经营，公司总部只保留人事决策、预算控制和监督大权，并通过利润等指标对事业部进行控制。

事业部制适用于规模庞大、品种繁多、技术复杂的大型企业。事业部在最高决策层的授权下享有一定的投资权限，是具有较大经营自主权的利润中心，其下级

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

单位则是成本中心。事业部制具有集中决策、分散经营的特点。



直线型组织结构

直线型组织结构是最古老的组织结构形式。所谓的“直线”是指在这种组织结构下，职权直接从高层开始向下传递、分解，经过若干个管理层次达到组织最底层。其特点是：（1）组织中每一位主管人员对其直接下属拥有直接职权。（2）组织中的每一个人只对他的直接上级负责或报告工作。（3）主管人员对所管辖的部门的所有业务活动行使决策权、指挥权和监督权。

直线型组织结构形式的优点是：权力集中，职权和职责分明，信息沟通简捷方便，便于统一指挥，集中管理。显著缺点是各级行政首脑必须熟悉与本部门业务相关的各种活动，尤其是最高行政首脑，必须是全能管理者；缺乏横向的协调关系，没有职能机构作为行政首脑的助手，容易使行政首脑产生忙乱现象。所以，一旦企业规模扩大，管理工作复杂化，行政首脑可能会顾此失彼，难以进行有效的管理。

直线型组织结构适用于企业规模不大、职工人数不多、生产和管理工作都比较简单的情况或现场作业管理。



区域型组织

区域型组织结构就是以公司在世界各地生产经营活动的区域分布为基础，设立若干区域部，每个部负责该区域范围内的全部经营活动与业务，每个区域部通常由一名副总裁挂帅，领导该区域部工作，并直接向总裁报告。

区域型组织结构的优点是：把地区分部作为利润中心，有利于地区内部各子公司间的协调；有利于提高管理效率；公司可以针对地区性经营环境的变化，改进产品的生产和销售方式。但是缺点也是明显的：各区域之间横向联系，不利于生产要素在区域间的流动，还有可能从本部门利益出发，影响企业整体目标的实现；同时，地区分部结构易造成企业内部在人员和机构上的重叠，增加企业管理成本。

区域型组织结构适用于如下组织：（1）各地顾客需求处于变化中的，不确定性为中等或高等程度的环境；（2）各区域的制造技术是常规的、独立性不是很高的技术；（3）公司重视灵活性和区域内部组织效率。



市场管理型组织

市场管理型组织是由一个总市场经理管辖若干细分市场经理，各市场经理负责自己所管市场发展的年度计划和长期计划。市场管理型组织同产品管理型组织相类似，由一个总市场经理管辖若干细分市场经理，各市场经理负责自己所辖市场的年度销售利润计划和长期销售利润计划。当客户可按其特有的购买习惯和产品偏好细分和区别对待时，就需要建立市场管理型组织。

市场管理型组织结构的主要优点是：企业可针对不同市场，围绕着特定客户的需要开展一体化的营销活动，而不是把重点放在彼此隔裂开的产品或地区上。在以市场经济为主的国家中，越来越多的企业组织开始按照市场型结构建立。有些营销

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

专家认为以各主要目标市场为中心来建立相应的营销部门和分支机构，是确保企业实现以顾客为中心的现代营销观念的唯一办法。



项目型组织

项目型组织是指那些一切工作都围绕项目进行、通过项目创造价值并达成自身战略目标的组织。项目型组织包括企业、企业内部的部门、政府或其他机构。项目型组织不同于日常所说的项目部，它是指一种专门的组织结构。

在项目型组织里，每个项目就如同一个公司，完成某一个项目的所有的必需的资源，包括人、财、物都被完全分配给这个项目，专门为这个项目服务，项目经理对他所负责的项目拥有完全的权力。由于领导统一，任务专一，目标明确，它可以迅速、有效地对市场和客户需求做出反应，项目型组织的优点是能控制资源，向客户负责。项目型组织的缺点是：效率低、项目间缺乏知识信息交流；由于在多个同时进行的项目上存在任务上的重复，从而造成大量的重复劳动；由于资源不能共享，某个项目专用的资源即使闲置不用，也无法应用于另一个同时进行的类似项目；不同项目团队的成员也不能共享知识或专业技术技能。



零时间组织

零时间组织是未来组织的蓝图。在零时间组织中，每项业务的处理都应响应客户的需要而即时执行，在需要时自动进行学习，管理者和员工都有即时决定的知识和能力，供应商能立即提供所需的产品和服务。

零时间组织的5项法则是：（1）零价值差异：将组织的价值与顾客的价值融合，赢得顾客终生信赖，以客户占有率代替市场占有率。（2）零学习差异：使学习成为一根交织在所有任务中的一根红线，将需要的知识及时提供给员工。（3）零管理差异：给企业每个部分以完整的知识和责任，使其独立运作，适应变化，为顾客提供价值。（4）零过程差异：创建无人为干涉、无明确分界的业务过程，迅速重组以适应变化，并做到零缺陷。（5）零包含差异：要求组织把自己、供应商、客户看成一个生态系统的有机组成部分。

零时间组织以快速应变、柔性化来实现组织的共同目标，组织的设计不仅考虑管理幅度和管理层级数、部门划分与职权划分，还引入时间变量以考虑组织对变化的反应速度和应变时间，通过提供扁平化、网络化、信息化的组织以及适当的分权、授权，加快组织的反应速度。



有机式组织

有机式组织，也称适应性组织，是一种松散、灵活的具有高度适应性的组织形式。由于不具有标准化的工作和规则条例，所以有机式组织能根据需要迅速地作出调整。有机式组织的特点是低复杂性、低正规化和分权化。有机式组织多采用简单型、矩阵型、网络型、任务小组及委员会结构等组织设计方法。

有机式组织适用如下一些条件：环境相对不稳定和不确定，企业必须充分对外开放；任务多样化且不断变化，使用探索

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

式决策过程；技术复杂而多变；有许多非常规活动，需要较强的创造和革新能力；企业规模相对较小。

有机式组织也进行劳动分工，但人们所做的工作并不是标准化的。员工多是职业化的，具有熟练的技巧，并经过训练能处理多种多样的问题。他们所受的教育已经使他们把职业行为的标准作为习惯，所以不需要多少正式的规则和直接监督。有机式组织保持低程度的集权化，就是为了使职业人员能对问题作出迅速的反应。



机械式组织

机械式组织是一种稳定的、僵硬的结构形式，它追求的主要目标是稳定运行中的效率。机械式组织注重对任务进行高度的劳动分工和职能分工，以客观的、不受个人情感影响的方式挑选符合职务规范要求的合格任职人员，并对分工以后的专业化工作进行严密的层次控制，同时制定出许多程序、规则和标准，个性差异和人性判断被减少到最低限度，提倡以标准化来实现稳定性和可预见性，规则、条例成为组织高效运行的润滑剂，组织结构特征趋向刚性。

机械式组织的适用条件是：环境相对稳定；任务明确且持久，决策可以程序化；技术相对统一而稳定；按常规活动，以效率为主要目标；企业规模相对大。常见的功能式组织就是机械型组织。此种组织的优点有：同一部门的同事彼此工作性质相近，可以相互观摩学习，进而对工作内容更为专精，能产生较佳的营运绩效；直属员工的工作性质相近时，经理人较易于监督及评量其工作表现。



专家型企业

专家型企业是指在市场中专一、专注、专业地只做一个细分市场的企业，这部分企业采取聚焦市场战略，通过差异化树立进入壁垒和竞争优势。专家型企业可分为三大类，分别是：（1）产品专家型企业，这类企业通常是技术独家垄断者，它们的注意力集中在产品的种类上；（2）市场专家型企业；（3）超级细分市场专家型企业。

专家型企业的市场策略是：（1）专一、专注、专业，保持独特性和特定的市场；（2）进行目标营销，保持目标市场的持久忠诚，避免细分市场的潜变；（3）提供高度个性化的服务和出色的体验，通过差异化保持顾客忠诚；（4）企业专注于技术、产品研发或者市场营销，通过外包避开固定成本；（5）通过差异化建立进入壁垒；（6）控制自己的增长。根据目标市场的大小决定企业增长速度。



网络型组织

网络型组织是由多个独立的个人、部门和企业为了共同的任务而组成的联合体，它的运行不靠传统的层级控制，而是在定义成员角色和各自任务的基础上通过密集的多边联系、互利和交互式的合作来完成共同追求的目标。

网络型企业组织结构中，企业各部门都是网络上的一个节点，每个部门都可以直接与其他部门进行信息和知识的交流与共享，各部门是平行对等的关系，而不是以往通过等级制度渗透的组织形式。密集的多边联系和充分的合作是网络型组织最

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

主要的特点，而这正是其与传统企业组织形式的最大区别所在。这种组织结构在形式上具有网络型特点，即联系的平等性、多重性和多样性。

网络型组织的基本特征是：（1）合作、民主、自由、宽容的组织文化。（2）网络型企业供给关系以企业间合作为基础，企业边界模糊。（3）网络型组织通过团队（基层项目小组和高层管理专业小组）来适应创造性劳动对知识的密集性要求。（4）网络型组织通过权力和责任本地化来激发人的积极性、能动性与自我管理能力。（5）网络型组织具有柔性化的特点。（6）网络型组织具有多文化、个性化和差异化的特点。（7）网络型组织通过学习和培训增加组织的知识密度。具体形式有职工培训、教育投资、多岗位轮换等。



组织扁平化

组织扁平化，就是破除公司自上而下的垂直高耸的结构，减少管理层次，增加管理幅度，裁减冗员，建立一种紧凑的横向组织，使组织变得灵活敏捷，富有柔性和创造性。它强调管理层次的简化和管理幅度的增加。

扁平化组织的特点是：

（1）以工作流程而不是部门职能来构建组织结构。公司的结构是围绕有明确目标的几项核心流程建立起来的，而不再是围绕职能部门，职能部门的职责也随之逐渐淡化。

（2）纵向管理层次简化，削减中层管理者。组织扁平化要求企业的管理幅度增大，简化繁琐的管理层次，取消一些中层管理者的岗位，使企业指挥链条最短。

（3）企业资源和权力下放于基层。基层的员工与顾客直接接触，使他们拥有部分决策权能够避免顾客反馈信息向上级传达过程中的失真与滞后，大大改善服务质量，快速地响应市场的变化，真正做到顾客满意。

（4）现代网络通讯手段。企业内部与企业之间通过使用电子邮件、办公自动化系统、管理信息系统等网络信息化工具进行沟通，大大增加管理幅度与效率。

（5）实行目标管理。在下放决策权给员工的同时实行目标管理，以团队作为基本的工作单位，员工自主作出自己工作中的决策，并为之负责，这样就把每一个员工都变成了企业的主人。



矩阵制组织结构

矩阵组织结构，是为了改进直线职能制横向联系差、缺乏弹性的缺点，在直线职能制垂直形态组织系统的基础上，再增加一种横向的领导系统而形成的一种组织形式。又可称之为非长期固定性组织。

矩阵结构的优点是：机动、灵活，可随项目的开发与结束进行组织或解散；根据项目组织的任务清楚、目的明确、各方面有专长的人都是有备而来；能把自己的工作同整体工作联系在一起，为攻克难关、解决问题而献计献策，由于从各方面抽调来的人员有信任感、荣誉感，使他们增加了责任感，激发了工作热情，促进了项目的实现；加强了不同部门之间的配合和信息交流，克服了直线职能结构中各部门互相脱节的现象；加强了横向联系，专业设备和人员得到了充分利用。

矩阵制的缺点是：项目负责人的责任

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

大于权力，因为参加项目的人员都来自不同部门，隶属关系仍在原单位，所以项目负责人对他们管理困难，没有足够的激励手段与惩治手段，这种人员上的双重管理是矩阵结构的先天缺陷；由于项目组成人员来自各个职能部门，当任务完成以后，仍要回原单位，因而容易产生临时观念与短期行为，对工作有一定影响。



自我管理团队

自我管理团队是以响应特定的顾客需求为目的，掌握必要的资源和能力，在组织平台的支持下，实施自主管理的单元。自我管理团队经过自由组合，挑选自己的成员、领导，确定其操作系统和工具，并利用信息技术来制定他们认为最好的工作方法。

自我管理团队有如下特点：

（1）自我管理团队容纳了组织的基本资源和能力。在柔性生产技术和信息技术的基础上，团队被授权可以获得完成整个任务所需的资源。

（2）部门垂直边界的淡化。在充分重视员工积极性、主动性和能力的前提下，团队消除了部门之间、职能之间、科目之间、专业之间的障碍，其成员经过交叉培训可以获得综合技能，相互协作完成组织任务。

（3）自我管理团队具有动态和集成的特点，能针对变化的顾客需求进行一站式服务，从价值提供的角度看，自我管理团队独立承担了价值增值中一个或多个环节的全部工作。

（4）自我管理团队对本单位的经营绩效负责，其管理人员从传统的执行者角色转变为创新活动的主要发起人，为公司创造和追求新的发展机会。



组织学习

组织学习是指企业围绕自己的企业文化构建知识体系、补充知识技能以及组织例行公事的一种方式，是组织通过广泛运用员工所掌握的各项技能从而发展组织效能的一种方式。

组织学习绝不仅仅是个人学习行为的总和，当组织成员离开时，组织的学习能力并不会因此遭受损失。组织学习会对组织记忆发挥巨大的作用。因此，组织学习不仅会影响当前的组织成员，而且会对未来成员发生影响，这归功于通过组织学习所累积起来的组织历史、组织经验、组织规则以及组织故事。

组织学习的三种类型包括：（1）单循环学习。是指发现并改正组织错误，使得组织能够保持当前政策，去实现既定目标。（2）双循环学习。是指除了发现并改正组织错误外，还要对组织现有的规范、流程、政策以及目标提出异议和修正。（3）第二次学习。当组织知道如何执行单循环学习和双循环学习的时候，组织就开始了第二次学习的过程。



学习型组织

学习型组织就是那些为了提高和最大化组织学习，而有目的地进行学习框架构建和战略设计的组织。面临剧烈变化的外在环境，组织应力求精简、扁平化、终生学习，不断自我组织再造以维持竞争力。

学习型组织包括以下五项要素：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（1）建立共同愿景：愿景可以凝聚公司上下的意志力，大家努力的方向一致，个人也乐于奉献，为组织目标奋斗。

（2）团队学习：团队智慧应大于个人智慧的平均值，以做出正确的组织决策，透过集体思考和分析，找出个人弱点，强化团队向心力。

（3）改变心智模式：组织的障碍多来自于个人的旧思维，例如固执己见、本位主义，唯有透过团队学习以及标杆学习，才能改变心智模式，有所创新。

（4）自我超越：个人与愿景之间有种创造性的张力，这正是自我超越的来源。

（5）系统思考：应透过资讯搜集，掌握事件的全貌，以避免见树不见林，培养综观全局的思考能力，看清楚问题的本质。



虚拟组织

虚拟组织是指两个以上的独立的实体，为迅速向市场提供产品和服务，在一定时间内结成的动态联盟。虚拟组织不具有法人资格，也没有固定的组织层次和内部命令系统，而是一种开放式的组织结构，因此可以在拥有充分信息的条件下，从众多的组织中通过竞争招标或自由选择等方式精选出合作伙伴，迅速形成各专业领域中的独特优势，实现对外部资源的整合利用，从而以强大的结构成本优势和机动性，完成单个企业难以承担的市场功能。

网络的发展推动了虚拟组织的发展。其实，网络本身也是虚拟组织的一种形式。同时，作为辅助工具，网络又推动了各个领域中合作的开展和众多虚拟组织的形成。虚拟组织的三个关键特征是：（1）虚拟组织具有较大的适应性，在内部组织结构、规章制度等方面具有灵捷性。（2）虚拟组织共享各成员的核心能力。（3）虚拟组织中的成员必须以相互信任的方式行动。



流程再造

流程再造是指企业为了能够适应新的竞争环境，必须摒弃已成惯例的运营模式和工作方法，以工作流程为中心，重新设计企业的经营、管理及运营方式。

企业流程再造包括企业战略再造、企业文化再造、市场营销再造、企业组织再造和质量控制系统再造。流程再造通过对企业原来生产经营过程的各个方面、每个环节进行全面的调查研究和细致分析，对其中不合理、不必要的环节进行彻底的变革，重新设计和安排企业的整个生产、服务和经营过程，使之合理化。

流程再造包括以下五个步骤：（1）以市场分析为基础，确认顾客的核心需求；（2）根据顾客需求决定需要改造的关键流程；（3）在同行业内或跨产业拟定流程改造的学习对象和目标；（4）重新优化流程，对不合理的路程彻底改造；（5）改变思维，塑造新文化，巩固流程再造成果。



成长上限模式

成长上限模式，实际上就是经济学中的边际效应递减模式，是指事物的成长是由于某种因素的推动和影响，使其逐渐发展壮大，但这种发展是有限度的，当它发展到一定程度时，总有其他因素限制或抑

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

制事物的成长，使其成长逐步减缓，甚至停止。

企业成长的过程是一个不断增强的反馈过程。企业的成长可使各种促进企业进一步成长的要素得以发展，如员工士气的增加、技术改进的加快、经营成本的降低、企业投资的增加、市场占有率的提升等。但成长终会遇到各种限制与瓶颈，即触动一个抑制成长的调节环路，这些限制和瓶颈要素主要有：市场竞争者的增加、替代品的出现、消费者需求的转变、企业创新精神不足等等。企业成长中的增强环路与调节环路的共同作用，使企业的成长达到上限。企业要想取得持续成功，就必须挑战成长的上限，主动实施战略变革。



公司治理结构

公司治理结构，或称法人治理结构、公司治理系统、公司治理机制，是处理企业各种契约关系的一种制度，是由所有者、董事会和经理三者组成的一种组织结构，是对公司进行管理和控制的体系。现代企业制度区别于传统企业的根本点在于所有权和经营权的分离，或称所有与控制的分离，从而需要在所有者和经营者之间形成一种相互制衡的机制，用以对企业进行管理和控制。现代企业中的公司治理结构正是这样一种协调股东和其他利益相关者关系的一种机制，它涉及到激励与约束等多方面的内容。

建立公司治理结构的目的在于提高整个公司的效率，只要能提高效率的公司治理结构就是合理的。一个成功的公司治理结构模式并非仅限于股东治理或共同治理，而是吸收了二者的优点，并考虑本公司环境，不断修改优化而成的。



累积投票制

累积投票制是指股东大会选举两名以上的董事时，股东所持的每一股份拥有与待选董事总人数相等的投票权，股东既可用所有的投票权集中投票选举一人，也可分散投票选举多人，按得票多少依次决定董事人选。累积投票权制度的独特作用在于：（1）它通过投票数的累积计算，扩大了股东表决权的数量。（2）它通过限制表决权的重复使用，限制了大股东在董事、监事选举过程中的绝对控制力。

累积投票制的目的就在于防止大股东利用表决权优势操纵董事的选举，矫正一股一票表决制度存在的弊端。按照累积投票制，选举董事时每一股份代表的表决权数不是一个，而是与待选董事的人数相同。股东在选举董事时拥有的表决权总数，等于其所持有的股份数与待选董事人数的乘积。投票时，股东可以将其表决权集中投给一个或几个董事候选人，通过这种局部集中的投票方法，能够使中小股东选出代表自己利益的董事，避免大股东垄断全部董事的选任。



直线投票制

直线投票制又称非累积投票制，也称联选投票制，就是股东将自己的选票平均地投给自己的候选人，即简单多数原则。直线投票制里的股东按照所持股份将自己的选票平均地投给自己提名的候选人，得票多者当选。尽管从表面上看来，这种选举方式是公平的，符合资本多数决原则。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

但是，采取直线投票制的最大问题在于持股较多的股东有可能囊括董事会的所有席位。

在股东人数较多的公众公司中，选举董事一般是直线投票制的方式决定的，大型公司中鲜有采用累积投票制方式产生董事成员的。根据统计，累积投票制最常被股东人数介于50~500人之间的中型闭锁性公司所采用。值得一提的是，直线投票制和累积投票制并非是董事会选举时仅有的两种解决方案，在闭锁性公司中，由于往往仅有少数几名股东，董事会成员的产生完全可以通过股东事先约定的方式解决。



代理投票

代理投票是指股票所有人授权他人代表自己在股东大会上进行投票。大股东一般都会自己参加股东会，不用委托他人代为投票，需要投票的通常是小股东。小股东由于股份比较少，人数众多，又散居全国乃至全球各地，不少股东不愿为出席股东会而支出巨额的交通、食宿费用及其行使表决权所花的时间，更有不少股东由于一系列主客观原因不能亲自出席股东大会，代理投票制度遂应运而生。由此可见，代理投票制度的初衷是帮助小股东实现其意志，维护其权益。

关于委托代理程序及权限，西方各国主要有如下规定：

（1）委托书应明确叙述所征求代理的事项。

（2）关于代理期限，一般都规定一次授权只限于当次股东会有效，而且规定征求人不得征求不填委托日期的委托书，也不得约定提出委托书的日期即为委托的日期。

（3）英国证交所还对上市公司规定，委托书的格式应有让股东表达正反意思的机会。

（4）所有的国家的法律都规定，股东投票权可以委托、代理，但不可以转让、购买，拉票的代理人不可以收买股东。



企业治理制度

企业治理制度即企业法人治理制度，是指为维护以股东为核心的权益主体的利益，对企业的权力制衡关系和决策系统所做出的制度安排。

企业法人治理制度的目标与依据就是维护以股东为核心的相关权益主体的利益。企业法人治理制度所规范的基本内容包括：各相关权益主体之间的权力制衡关系；为保证企业绩效最大化而建立的科学决策系统。

企业治理制度的意义在于：（1）改革与完善企业治理制度是建立现代企业制度的核心。（2）企业治理制度构成现代企业管理系统的关键环节。（3）企业治理制度对企业绩效起决定作用。

现代公司的治理模式包括公司治理机构和公司治理机制两方面。公司治理结构是公司领导层关于权力与利益的分配与制衡的关系及规制决策的机构与权责体系。公司治理机制是指公司治理结构产生的功能与权益关系、决策运作的机理。



外包

企业为维持组织的核心竞争能力，可将组织的非核心业务委派给外部的专业公

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

司，以降低营运成本，提高品质，集中人力资源，提高顾客满意度，这就是外包。外包将组织解放出来以更专注于核心业务。外包的业务内容主要是信息技术，其次是人力资源、财务和会计。

根据供应商的地理分布状况，外包划分为境内外包和离岸外包。境内外包是指外包商与其外包供应商来自同一个国家，因而外包工作在国内完成。离岸外包则指外包商与其供应商来自不同国家，外包工作跨国完成。境内外包更强调核心业务战略、专门知识和规模经济等；离岸外包则主要强调成本节省、技术熟练的劳动力的可用性、利用较低的生产成本来抵消较高的交易成本等。在考虑是否进行离岸外包时，成本是决定性的因素，技术能力、服务质量和服务供应商等因素次之。



业务外包

业务外包是指企业将其非核心业务交由合作企业完成的一种管理模式。通过实施业务外包，企业不仅可以降低经营成本，集中资源发挥自己的核心优势，更好地满足客户需求，增强市场竞争力，而且可以充分利用外部资源，弥补自身能力的不足，同时，业务外包还能使企业保持管理与业务的灵活性和多样性。

业务外包的实质是企业重新定位，重新配置企业的各种资源，将资源集中于最能反映企业相对优势的领域，塑造和发挥企业自己独特的、难以被其他企业模仿或替代的核心业务，构筑自己竞争优势，获得使企业持续发展的能力。业务外包主要有生产外包、销售外包、研发外包和人力资源外包等。业务外包主要有三个特点：一是外包偏向于后台业务；二是外包偏向于机械性业务；三是外包偏向于非现场业务。



人事外包

人事外包即企业将人力资源管理中非核心部分的工作全部或部分委托人才服务专业机构管理，但托管人员仍隶属于委托企业。这是一种全面的高层次的人事代理服务。人才服务机构与企业签订人事外包协议以规范双方在托管期间的权利和义务，以及需要提供外包的人事服务项目。它是策略地利用外界资源，将企业中与人力资源相关的工作与管理责任部分或全部转由专业服务机构承担。

实施人力资源外包有两个前提：一是人力资源管理的一些工作在操作上具有基础性、重复性、通用性的特点，这使人力资源外包成为可能；二是人力资源专业服务机构的发展为人力资源外包提供必要的外部条件。

人事外包包括两方面内容：一是策略地利用，即企业必须有选择性地将组织内的部分或全部予以外包，而不是与代加工性质一样的外包；二是外包的工作或项目必须由专业服务机构来完成。



物流外包

物流外包是指企业为集中精力增强核心竞争能力，而将其物流业务以合同的方式委托于专业的物流公司运作。物流外包是一种长期的、战略的、相互渗透的、互利互惠的业务委托和合约执行方式。将物流外包给专业的第三方物流供应商可以有

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

效降低物流成本，提高企业的核心竞争力。

具体说来，将物流业务外包能够带来如下的优势：（1）企业得到更加专业化的服务，从而降低营运成本，提高服务质量。第三方物流供应商可以集成小批量送货的要求来获得规模经济效应，在组织企业的物流活动方面更有经验、更专业化，从而降低企业的营运成本，改进服务，提高企业运作的灵活性。（2）解决本企业资源有限的问题，更专注于核心业务的发展。（3）企业可以精简机构，建立扁平化组织，提高企业的运作柔性。（4）精简组织规模，减少监督成本，提高效率。（5）可以与合作公司建立起战略联盟，利用其战略伙伴们的优势资源，缩短产品从开发、设计、生产到销售的时间，减轻由于技术和市场需求的变化造成的产品风险。



软件外包

软件外包是一种依托于信息技术的服务模式，是指客户（发包方）将软件项目中的部分工作转交给软件外包服务商（接包方）代工开发的一种行为。它具有降低成本、提高效率的作用，是工种细分和经济一体化的大势所趋。

软件业是一个高速变化、新技术层出不穷的行业，同时又是人力资源成本相对较高的行业。企业需要采用外包和采购形式来获取待开发产品的部件，最大限度地从社会分工合作、资源共享中获益。软件外包是发包方和承包方互相信任、高度协作的共同行为。

软件外包包括总包和分包两种方式。从软件外包的内容看，凡是被分包出去的，都是软件系统非核心的内容。核心内容和技术都被总包的大型软件开发商牢牢控制着。



大规模定制

大规模定制是一种集企业、客户、供应商、员工和环境于一体，在系统思想指导下，用整体优化的观点，充分利用企业已有的各种资源，在标准技术、现代设计方法、信息技术和先进制造技术的支持下，根据客户的个性化需求，低成本、高质量地提供定制产品和服务的生产方式。大规模定制的基本思路是基于产品结构的相似性和通用性，利用标准化方法降低产品的内部多样性。大规模定制通过产品和过程重组将产品定制生产转化或部分转化为零部件的批量生产，从而迅速向顾客提供低成本、高质量的定制产品。

大规模定制分为按订单销售、按订单装配、按订单制造和按订单设计四种类型，大规模定制生产方式包括了诸如时间的竞争、精益生产和微观销售等管理思想的精华。其方法模式得到了现代生产、管理、组织、信息、营销等技术平台的支持，因而就有超过以往生产模式的优势，更能适应网络经济和经济技术国际一体化的竞争局面。



协同商务

协同商务是一类新的软件和服务，它使用 Internet 技术把产品设计、分析、销售、市场、现场服务和顾客连成一个全球的知识网络，使得在产品商业化过程中承担不同角色、使用不同工具的个人能够协作的完成产品的开发、制造以及产品全生

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

命周期的管理。

协同商务是一种激励具有共同的商业利益的价值链上的合作伙伴的商业战略，它主要是通过对于商业周期所有阶段（从产品研发期直到最后的分销阶段）的信息共享来实现。从管理上说，协同商务是一组经济实体（制造商、供应商、合作伙伴、顾客）的动态联盟。从技术上说，协同商务是是企业产品和流程的战略性信息源，是企业之间动态交互协作的环境，是一组集成的企业信息系统，也是已有数据和系统集成的框架。



并购

并购是指兼并和收购。兼并，又称吸收合并，指两家或者更多家独立企业、公司合并组成一家企业。收购是指一家企业用现金或者有价证券购买另一家企业的股票或者资产，以获得对该企业的全部资产或者某项资产的所有权，或对该企业的控制权。

并购的实质是在企业控制权运动过程中各权利主体依据企业产权的制度安排而进行的一种权利让渡行为。并购活动是在一定的财产权利制度和企业制度条件下进行的。在并购过程中，某一或某一部分权利主体通过出让所拥有的对企业的控制权而获得相应的收益，另一个部分权利主体则通过付出一定代价而获取这部分控制权。企业并购的过程实质上是企业权利主体不断变换的过程。

产生并购行为最基本的动机就是寻求企业的发展。寻求扩张的企业面临着内部扩张和通过并购发展两种选择。内部扩张可能是一个缓慢而不确定的过程，通过并购发展则更为迅速，尽管它会带来自身的不确定性。并购的最常见的动机就是协同效应。并购交易的支持者通常会以达成某种协同效应作为支付特定并购价格的理由。



协同效应

协同效应是指并购后竞争力增强，导致净现金流量超过两家公司预期现金流之和，或者合并后公司业绩比两个公司独立存在时的预期业绩高。并购产生的协同效应包括：经营协同效应、管理协同效应和财务协同效应。

从资源角度看，实现协同效应要求并购者至少能够做到以下几点：首先，并购者能够识别目标公司中战略、流程、资源中的独特价值，并能维持和管理好这种价值，使其至少不贬值或不流失。其次，并购者自身拥有的资源和能力，在整合过程中不会被损害。这要求并购者必须认真评估并购投入的资金、人力资源以及其他资源对原有业务的影响。第三，并购者拥有的资源、能力与目标公司的资源、能力能够有效加以整合，创造出新的超出原来两个公司的竞争优势。

从竞争角度看，实现协同效应，要求并购方能够做到以下两点：（1）整合后的并购者必须能够削弱竞争对手。（2）整合后的并购者必须能开拓出新市场或压倒性地抢夺对手的市场。



经营协同效应

经营协同效应是指并购给企业生产经营活动在效率方面带来的变化及效率的提

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

高所产生的效益。并购改善了公司的经营，从而提高了公司效益，包括并购产生的规模经济、优势互补、成本降低、市场份额扩大、更全面的服务等。

经营协同效应主要表现在以下几个方面：

（1）规模经济效应。是指随着生产规模的扩大，单位产品所负担的固定费用下降从而导致收益率的提高。

（2）纵向一体化效应。纵向一体化效益主要表现在：①减少商品流转的中间环节，节约交易成本；②加强生产过程各环节的配合，有利于协作化生产；③极大地节约营销费用，由于纵向协作化经营，不但可以使营销手段更为有效，还可以使单位产品的销售费用大幅度降低。

（3）市场力或垄断权。两个产销同一产品的公司相合并，可能导致该行业的自由竞争程度降低；合并后的大公司可以借机提高产品价格，获取垄断利润。

（4）资源互补。合并可以达到资源互补从而优化资源配置的目的，使两个公司的能力达到协调有效的利用。



管理协同效应

管理协同效应又称差别效率理论，主要指的是并购给企业管理活动在效率方面带来的变化及效率的提高所产生的效益。如果两个公司的管理效率不同，在管理效率高的公司兼并另一个公司之后，低效率公司的管理效率得以提高。管理协同效应来源于行业和企业专属管理资源的不可分性。管理协同效应源于合并后管理能力在企业间的有效转移，和在此基础上新的管理资源的衍生以及企业总体管理能力的提高。

管理协同效应主要表现在以下几个方面：（1）节省管理费用。一般管理费用在更多数量的产品中分摊，单位产品的管理费用可以大大减少。（2）提高企业的运营效率。（3）充分利用过剩的管理资源。管理协同效应对企业形成持续竞争力有重要作用，因此它成为并购的重要动机和并购后要实现的首要目标。在操作中，首先要选择合适的并购对象，其次要通过恰当的人力资源政策使得管理资源得到有效的转移和增加，而且不能忽视文化整合的作用。



重组

企业重组是指企业以资本保值增值为目标，运用资产重组、负债重组和产权重组方式，优化企业资产结构、负债结构和产权结构，以充分利用现有资源，实现资源优化配置。重组主要针对企业产权关系和其他债务、资产、管理结构展开企业的改组、整顿与整合，从整体上和战略上改善企业经营管理状况，强化企业在市场上的竞争能力，推进企业创新。

企业重组的方式包括合并、兼并、收购、接管、标购、剥离、售卖、分立、破产等等。企业重组的直接动因主要有两个：一是最大化现有股东持有股权的市场价值；二是最大化现有管理者的财富。根据企业改制和资本营运总战略及企业自身特点，可采取原续型企业重组模式、合并型企业重组模式和分立型企业重组模式等。企业重组的关键在于选择合理的企业重组模式和重组方式。而合理的重组模式和重组方式选择标准在于创造企业价值，实现资本增值。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



产业链整合

产业链整合是对产业链进行调整和协同的过程。产业链整合是产业链环节中的某个主导企业通过调整、优化相关企业关系使其协同行动，提高整个产业链的运作效能，最终提升企业竞争优势的过程。

根据整合企业在产业链上所处的位置不同，产业链的整合模式可以划分为横向整合、纵向整合及混合整合三种类型。横向整合是指通过对产业链上相同类型企业的约束来提高企业的集中度，扩大市场势力，增加对市场价格的控制力，获得垄断利润。纵向整合是指产业链上的企业通过对上下游企业施加纵向约束，通过产量或价格控制实现纵向的产业利润最大化。混合整合是指和本产业紧密相关的企业进行一体化重组。根据整合是否涉及股权的转让，产业链整合模式可分为股权的并购、拆分及战略联盟。股权并购是指产业链上的主导企业通过股权并购或控股的方式对产业链上关键环节的企业实施控制，以构筑通畅、稳定和完整的产业链。拆分是指原来包括多个产业链环节的企业将其中的一个或多个环节从企业中剥离出去，变企业分工为市场分工，以提高企业的核心竞争力和专业化水平。战略联盟是指主导企业与产业链上关键企业结成战略联盟，以达到提高整个产业链及企业自身竞争力的目的。



行业整合

行业整合是指收购方对同行业企业的收购。这种收购通常是基于扩大市场份额、抢占市场龙头地位的考虑，是以产业为核心的点状辐射。

企业在进行行业整合时，必须重视行业选择问题，因为不是任何一个行业都适宜推行产业整合战略。企业进行行业整合应该综合考虑整合阶段、产业选择、价值链比较分析、企业战略目的等几个要素。适宜整合的行业，一般具有市场容量大、规模经济效应明显、具备行业共性技术、商业运作模式同质化程度高的特点。在整合之前，行业集中度越小，通过整合带来的效益就可能越大。

行业整合包括纵向整合、横向整合及混合整合。纵向整合即上下游一体化模式。横向整合，就是基于围绕行业价值链的某个环节做强做大。整合的目的在于提高资源综合利用效率。如何将两个或多个具有不同文化、不同技术基础、不同组织架构和管理体制的企业，按照共同的战略愿景和目标一致行事，是行业整合成功与否的关键。



业务整合

业务整合又称业务重组，是指针对企业发展过程中对已有的业务进行调整和重新组合的过程。通常，业务整合往往伴随资产重组、债务重组、股权重组、人员重组和管理重组等相关过程。企业发起业务整合活动是市场经济条件下的一种正常的企业行为。

当企业规模太大，导致效率不高、效益不佳时，企业应当剥离出部分亏损或成本、效益不匹配的业务；当企业规模太小、业务较单一，导致风险较大时，企业应当通过收购、兼并适时进入新的业务领域，开展多种经营，以降低整体风险。

业务整合按整合对象的界限可以分为

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

内部整合和外部整合。内部整合是指企业将其内部产业和业务根据优化组合的原则进行的重新调整和配置。外部整合是指企业对外围企业的业务或对产业上下游的关联业务、优势资源之间进行的调整合并过程，以达到增强企业竞争实力、加强对产业控制力的目的。外部整合必然涉及到资产重组，还有可能会涉及到债务重组、管理重组、人员重组和文化重组。



低风险扩张理论

低风险扩张理论认为，与通过自身投资扩张相比，并购是一种效率较高、成本较低、风险较低的扩张方式。并购可以有效地降低进入新行业的障碍，可以大幅度降低企业发展的风险和成本，而且当企业通过并购的方法进行扩张时，它不仅可以充分利用原有企业的资产和销售渠道优势，而且可以获得原有企业的技术和管理经验，使企业拥有成本上的竞争优势。

因此，并购往往是效率较高、成本较低、同时风险又较低的扩张办法。



并购效率理论

并购效率理论是从并购后对企业效率改进的角度来考察的，认为公司购并活动能够给社会收益带来一个潜在的增量，而且对交易的参与者来说能提高各自的效率。效率理论认为公司并购活动的发生有利于改进管理层的经营业绩，公司并购将导致某种形式的协同效应。该理论鼓励公司购并活动。

并购的效率理论的具体内容包括：（1）效率差异化理论，认为购并活动产生的原因在于交易双方的管理效率是不一致的。（2）经营协同效应理论。认为由于在机器设备、人力或经费支出等方面具有不可分割性，因此产业存在规模经济的潜能。（3）多角化理论。股东可以在资本市场上将其投资分散于各类产业，分散风险。（4）策略性结盟理论。认为公司的购并活动有时是为了适应环境的变化而进行多角化收购以分散风险的，而不是为了实现规模经济或是有效运用剩余资源。（5）价值低估理论。认为当目标公司的市场价值由于某种原因而未能反映出其真实价值或潜在价值时，并购活动将会发生。



层次分析法

层次分析法是一种定性和定量相结合的、系统化、层次化的分析方法。层次分析法的基本思路与人对一个复杂的决策问题的思维、判断过程大体上是一样的。层次分析法简单明了，不仅适用于存在不确定性和主观信息的情况，还允许以合乎逻辑的方式运用经验、洞察力和直觉。层次分析法最大的优点是提出了层次本身，使得买方能够认真地考虑和衡量指标的相对重要性。由于它在处理复杂的决策问题上的实用性和有效性，它的应用已遍及经济计划、能源政策、行为科学、军事指挥、运输、农业、教育、医疗和环境等领域。

运用层次分析法进行决策时，需要经历以下五个步骤：（1）建立系统的递阶层次结构；（2）构造两两比较判断矩阵；（3）针对某一个标准，计算各备选元素的权重；（4）计算当前一层元素关于总目标的排序权重；（5）进行一致性检验。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



鱼骨图

鱼骨图又名特性因素图，是一种透过现象看本质的分析方法，原本用于质量管理。问题的特性总是受到一些因素的影响，通过头脑风暴找出这些因素，并将它们与特性值一起，并标出重要因素的图形就叫鱼骨图。

鱼骨图使用步骤是：（1）查找要解决的问题；（2）把问题写在鱼骨的头上；（3）召集同事共同讨论问题出现的可能原因，尽可能多地找出问题；（4）把相同的问题分组，在鱼骨上标出；（5）根据不同问题征求大家的意见，总结出正确的原因；（6）拿出任何一个问题，研究为什么会产生这样的问题？（7）针对问题的答案再问为什么，这样至少深入五个层次（连续问五个问题）；（8）当深入到第五个层次后，认为无法继续进行时，列出这些问题的原因，而后列出至少20个解决方法。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第三章 不可不知的创新管理



创新

熊彼特认为，所谓创新就是对生产要素进行重新组合，把一种从来没有的关于生产要素的新组合引进生产体系中去。

创新被认为是各创新主体、创新要素交互作用下的一种复杂现象，是创新生态下技术进步与应用创新的双螺旋结构共同演进的产物，关注价值实现、关注用户参与的以人为本的创新模式也成为新世纪对创新重新认识的探索和实践。

熊彼特理论认为创新包括：（1）产品创新：采用消费者还不熟悉的新产品，或产品的新的特性。（2）技术创新：采用新的生产方法，这种新的方法可以建立在科学上新的发现的基础之上，也可以存在于商业上处理一种产品的新的方式之中。（3）市场创新：开辟一个新的市场。（4）资源配置创新：控制原材料或半制成品的新的供应来源。（5）组织创新：实现一种新的组织，比如造成一种垄断地位，或打破一种垄断地位。



自主创新

自主创新是指通过拥有自主知识产权的独特的核心技术以及在此基础上实现新产品的价值的过程。自主创新的成果，一般体现为新的科学发现以及拥有自主知识产权的技术、产品、品牌等。对于企业来说，自主创新能力就是自主集成和应用各种技术知识并由此获得竞争优势的能力，包括技术搜索能力、学习能力、研究开发能力等。

自主创新的类型包括：（1）原始创新：是指前所未有的重大科学发现、技术发明、原理性主导技术等创新成果。原始性创新意味着在研究开发方面，特别是在基础研究和高技术研究领域取得独有的发现或发明。（2）集成创新：是指通过对各种现有技术的有效集成，形成有市场竞争力的产品或者新兴产业。（3）引进消化吸收再创新：是指在引进国内外先进技术的基础上，学习、分析、借鉴，进行再创新，形成具有自主知识产权的新技术。引进消化吸收再创新是提高自主创新能力的重要途径。



价值创新

价值创新是现代企业竞争的一个新理念，它不是单纯提高产品的技术竞争力，而是通过为顾客创造更多的价值来争取顾客，赢得企业的成功。

价值创新的重点既在于“价值”，又在于“创新”，其核心是力图使客户和企业的价值都出现飞跃，由此开辟一个全新的市场空间。

价值创新的途径是：（1）定义新目标

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

市场（新顾客划分方式、新的地理区隔）来创造产品的价值优势；（2）重新定义顾客的认知质量来达到价值创新；（3）通过创新商品组合，包括增加功能、增加服务、改变产品定位（属性）、改变交易方式等不同途径，来达到价值创新；（4）引进新科技或是提升产品平台来达到价值创新。



产品创新策略

产品创新策略是指为满足需求而推出一个全新的产品以取代旧产品，以及提供一个新方法以满足现有的或潜在的需求。

在产品创新中，不仅要了解顾客需要，还要研究行业内现有产品以及可能出现的替代产品，采取不同的创新策略。产品创新策略包括：（1）差异型产品创新策略，在特定的市场中形成与同类产品之间的差异。（2）组合型产品创新策略，通过对现有技术的组合形成创新产品。（3）技术型产品创新策略，应用新技术、新原理来解决现有产品或相对成熟市场中存在的问题，以提高市场占有率。（4）复合型产品创新策略，在技术与市场两个方面同时进行创新。



莲花型创新模型

莲花型创新模型用交错的花瓣来描述在未来动态的全球经济中为取得商业成功所需要的多重关系。莲花型创新由三个层次构成：（1）微观经济层次，对价值体系的职能进行集成，它代表着跨职能团队与企业范围内联盟所需要的一种微观经济层次的组织内的相互作用；（2）中观经济层次，将外部专家与处于需求点的内部资源进行结合，并形成网络，这样就扩展了知识的基础，也增加了价值增值的可能；（3）宏观经济层次，它代表着最适应知识流的国际基础，包括人口变化对劳动力有何影响，公司如何适应顾客范围国际化所带来的迅速增长的复杂需求等等。

莲花型创新模型的重要意义在于对传统的价值链思想提出了极大的挑战。莲花型创新模型强调的是一种双向交流过程，认为在整个技术转移的过程中，各个职能部门的界限是模糊的，新思维能够从企业或公司中的任何地方产生。



组织创新

组织创新是通过调整优化管理要素（人、财、物、时间、信息等）的配置结构，提高现有管理要素的效能。

组织创新是企业管理创新的关键，其方向就是要建立现代企业制度，真正做到“产权清晰、权责明确、政企分开、管理科学”。企业的组织创新，要考虑企业的经营发展战略，要对未来的经营方向、经营目标、经营活动进行系统筹划；要建立以市场为中心的市场信息、宏观调整信号及时作出反应的反馈应变系统；要不断优化各项生产要素组合，开发人力资源；在注重实物管理的同时，加强价值形态管理，注重资产经营、资本金的积累。

组织创新的主要内容就是要全面系统地解决企业组织结构与运行以及企业间组织联系方面所存在的问题，使之适应企业发展的需要，具体内容包括企业组织的职能结构、管理体制、机构设置、横向协调、运行机制和跨企业组织联系六个方面的变革与创新。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



战略创新

战略创新是指企业发现行业战略定位空间中的空缺，填补这一空缺，并使之发展成为一个大众市场。战略定位空间中的空缺可以是：新出现的顾客细分市场或竞争对手忽视的现有顾客细分市场；顾客的新需要或竞争对手未能充分满足的顾客目前的需要；为目前或新出现的顾客细分市场生产、传递或分销现有的或创新的产品或服务的新方法。

战略创新的核心问题是重新确定企业的经营目标。企业确定的经营目标会决定企业如何确定自己的顾客、竞争对手、竞争实力，也会决定企业对关键性成功因素的看法，并最终决定企业的竞争策略，成功的战略创新者会采用与所有竞争对手完全不同的竞争策略和经营目标。

要成功地开展战略创新活动，管理人员还应在企业内部形成适当的企业文化，建立适当的组织结构、经营系统、管理程序、激励制度，并采取必要的措施，克服企业内部各种妨碍创新的障碍，使创新活动变成企业的日常工作。



整合创新

整合创新是指以价值增值为目标，通过利用并行的方法把企业各创新要素、创新能力和创新实践整合在一起，通过有效的创新管理体系，力争人人都创新，事事有创新，从而产生新的核心竞争力的创新方法。

企业整合创新关键在于创新的持续融合，通过并行的方法，将横向、纵向乃至企业和产品生命周期各个组成部分的创新主体、创新要素、创新能力等整合起来，充分利用团队协作，形成开放、交互的创新系统和持续的核心竞争力。整合创新体系包括：观念创新、文化创新、战略创新、技术创新。

科技迅猛发展及全球化发展趋势使得企业在创造力和产品创新方面临重重竞争压力，迫使企业必须要做出适应环境挑战的变革，只有把技术、战略、管理与质量保证体系等的创新进行整合起来才是保证企业具有可持续竞争力和生存能力的根本。整合创新可以提高资源的利用率，实现资源的循环利用，也是企业自身发展的需求。



知识创新

知识创新，是指通过企业的知识管理，在知识获取、处理、共享的基础上不断追求新的发展，探索新的规律，创立新的学说，并将知识不断地应用到新的领域并在新的领域不断创新，推动企业核心竞争力的不断增强，创造知识附加值，使企业获得经营成功。

企业知识创新一般有两种形式：（1）累积式知识创新，是指企业在原有知识的基础上，结合外部资源进行持续创新；（2）激进式知识创新，是指企业突破惯性思维，发现现有知识中没有的全新知识。无论是累积式知识创新，还是激进式知识创新，企业都需要具备包容新知识的素质和才能。



工艺创新

工艺创新指企业通过研究和运用新的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

生产技术、操作程序、方式方法和规则体系等，提高企业的生产技术水平、产品质量和生产效率的活动。

根据创新活动的目的及中心内容，工艺创新可分为以下类型：（1）围绕提高产品质量的工艺创新，在工艺技术、工艺管理和工艺纪律三个方面协调创新；（2）围绕减少质量损失率的工艺创新，在设计、工艺技术等软件方面和材料、设备等硬件方面进行协调配套创新；（3）围绕提高工业产品销售率的工艺创新，工业产品销售率是一定时期内销售产值与同期工业产值之比，它反映产品质量适应市场需要的程度；（4）围绕提高新产品产值率的工艺创新，利用多种工艺技术，实现对产品寿命周期信息流、物质流与决策流的有效控制与协调；（5）围绕节约资源降低成本的工艺创新，改进原有工艺，科学、合理、综合、高效地利用现有资源，或是采用新工艺、开发利用新的资源；（6）围绕有益于环境的工艺创新，减少生产过程的污染，提供无污染的产品。



创新扩散模型

创新扩散模型是对创新采用的各类人群进行研究归类的一种模型，它的理论指导思想是：在创新面前部分人会比另一部分人思想更开放，更愿意采纳创新。

创新扩散包括五个阶段：（1）了解阶段：接触新技术新事物，但知之甚少。（2）兴趣阶段：发生兴趣，并寻求更多的信息。（3）评估阶段：联系自身需求，考虑是否采纳。（4）试验阶段：观察是否适合自己的情况。（5）采纳阶段：决定在大范围内实施。

创新扩散的传播过程可以用一条“S”形曲线来描述。在扩散的早期，采用者很少，进展速度也很慢；当采用者人数扩大到居民的 10% ~25% 时，进展突然加快，曲线迅速上升并保持这一趋势，即所谓的“起飞期”；在接近饱和点时，进展又会减缓。



品牌创新

品牌创新是指随着企业经营环境的变化和消费者需求的变化，品牌的内涵和表现形式也要不断变化发展。品牌创新是品牌自我发展的必然要求，是克服品牌老化、使品牌生命不断得以延长的途径。

品牌创新最重要的是依靠技术创新，技术创新必然带来产品创新。品牌创新的同时应更新品牌形象，具体措施包括：（1）更改品牌名称；（2）变换品牌标识；（3）创新广告形式；（4）与消费者进行互动沟通。品牌创新也是在与消费者互动的过程中完成的，适时与消费者进行互动沟通，让品牌内涵植于消费者的内心。



创业投资

创业投资是指创投资金对创业企业进行股权投资，以期所投资创业企业发育成熟或相对成熟后通过股权退出获得资本增值收益的投资方式。

创业投资的经营方针是在高风险中追求高回报，特别强调创业企业的高成长性；其投资对象是那些不具备上市资格的处于起步和发展阶段的企业，甚至是仅仅处在构思之中的企业。它的投资目的不是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

要控股，而是希望取得少部分股权，通过资金和管理等方面的援助，促进创业公司的发展，使资本增值。一旦公司发展起来，股票可以上市，创业资本家便通过在股票市场出售股票，获取高额回报。

创业投资与风险投资两者有密切联系，但本质上并非同一事物。创业投资指人们对较有意义的冒险创新活动或冒险创新事业予以资本支持。与此相对应，风险投资指人们在投资活动中承担不可预测又不可避免的不确定性，以期获报酬。



创业力

创业力是指成功创业的能力或力量。主要指创业者资源的运作能力、创新能力和风险管理能力及创业企业运作的制度与文化环境。

创业力的特征包括：

（1）创业力的第一要素是创业理念，即创新精神、成功欲望、冒风险的勇气。创业理念越扎实，创业的欲望和动机就越强烈，对创业者的行为越会产生积极影响。

（2）创业力体现在创业管理过程中。创业活动包括创业机会的发现和识别、创业风险的识别和评估、创业计划的制定、创业资源的整合、创业企业的经营管理等，创业力则体现在这些活动的管理中。

（3）创业力的基础是创业资源条件。创业资源包括创业者、人才、技术、资本、信息、市场、关系和营销网络等。

（4）创业力的本质是一种综合能力。创业力包括识别市场机会能力、策划能力、资源获取能力、管理新企业能力、创新能力、风险管理能力等。因此，要提高创业力，必须以综合能力培养为核心。



创业型领导

创业型领导即创造一个愿景，以此号召下属，使下属探索并发现企业的战略价值。作为一种特别的领导方式，创业型领导是一种对资源进行战略性管理的能力，它既关注寻求机会的行为，也关注寻求优势的行为。

在一个快速变化的时代，公司面临的商业环境具有不确定性，竞争程度日益激烈。在这种动荡不安的环境下，如何提升公司对不确定性环境的适应性，如何对战略价值进行发现与探索，如何创造新的商业模式就变得越来越重要。创业型领导方式就是在这种环境下产生的。



创业管理

创业管理主要研究企业管理层的创业行为，研究企业管理层如何持续注入创业精神和创新活力，增强企业的战略管理柔性和竞争优势。

创业管理的核心问题是创业的机会导向和动态性。所谓机会导向，即指创业是在不局限于所拥有资源的前提下识别机会、利用机会、开发机会并产生经济成果的行为。创业的动态性一方面是指创业精神是连续的，创业行为会随着企业的成长而延续，并得以强化；另一方面是指机会发现和利用是动态过程。

创业管理是一个系统的组合，持续创业成功的系统必然包括创新活力、冒险精神、执行能力以及团队精神等，通过这样

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的系统来把握机会、环境、资源和团队。创业管理的根本特征在于创新，主要是对已有技术和要素的重新组合；创业并不是无限制地冒险，而是理性地控制风险；创业管理若没有一套有效的成本控制措施以及强有力的执行方案，只能导致竞争力的缺失；创业管理更强调团队中不同层级员工的创业，而不是单打独斗式的创业。



创业导向

创业导向是创业组织解决问题与响应环境变化的一系列相关活动在管理实务上的具体表现。创业导向的企业能自主行动，具备创新和风险承担的态度，面对竞争对手时积极应战，发现市场机会时超前行动。企业追求机会所表现出的创业导向，驱使企业的事业得以扩张，技术得以进步，财富得以创造。

创业导向的五大维度是：

（1）创新性。公司追求具有创意的解决之道来应对所面临的挑战，包括发展或强化产品与服务以及使用新技术或新管理技能。

（2）风险承担性。企业管理者愿意将大量资源投入不确定事业的承诺意愿。

（3）先动性。公司预期到未来需求变化可能带来的机会，从而率先采取行动，如领先于同行推出新产品或服务、引进新科技或策略性地退出处于成熟或衰退阶段的事业。

（4）竞争积极性。企业为了成功地进入市场或改变目前的竞争位置，直接、强烈地与竞争对手挑战，结果是胜者存活于市场。

（5）自治性。个人或团队对于某种创意或愿景，从构思到实现的过程都为独立行为。



创业模式

创业模式是指创业者为保障自身的创业理想与权益而对各种创业要素的合理搭配。创业的组织形式、创业的方式确定、创业的行业选择组成了创业模式。在创业之初第一个重要选择就是寻找一个适合自己的创业模式。对一个创业者来说，一个真正好的模式应该是适合自己的，即该模式应是自己有能力操作而且能把现有的资源有效整合进入的。

现今的创业模式主要包括六种方式：（1）白手起家，这是最困难的创业方式。（2）收购现有企业并进行重组。（3）代理，主要是选择品牌信誉好、发展潜力大的产品。（4）加盟，分享品牌、经营方法和技术支持。（5）在家创业，这种方式时间灵活，不受外界干扰。（6）网络创业，包括网上开店和网上加盟两种方式。



创业家

创业家是重新配置资源机会的人，他与是否拥有对资源的所有权或控制权无关。创业家能够将资源从生产力低的地方转移到生产力高、产出多的地方。创业家应具备的素质是：

（1）创业家必须能够识别创造价值的机会。如果不能识别机会或者不能创造价值，创业模式就需要重新思考。

（2）创业家必须设计相应的战略以引导对社会资源的控制。如果无法设计对应的战略或者无法引导，就不能对社会资源

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

进行控制，那么这个创业模式会很脆弱。

（3）创业家必须实施自己的行动计划。如果无法亲自来实施自己的计划，只能算一个策划者而不是创业家。

（4）创业家必须从创新中获得相应的回报。创业的目的是获得经济回报，这个回报可以是有形的，也可以是无形的，但不能不计回报做某些事。

创业不是一件简单容易的行为，需要具备一定条件的人格特质才容易吸引他人的追随与赞助。投资家主要由以下10个D来评量创业家的人格特质：Dream（理想）、Decisiveness（果断）、Doers（实干）、Determination（决心）、Dedication（奉献）、Devotion（热爱）、Detail（周详）、Destiny（使命）、Dollar（金钱观）、Distribution（分享）。



创业计划书

创业计划书，是指企业家在创业的初期所编写的一份书面创业计划，用以描述创办一个新的风险企业时所有相关的外部及内部要素。即指创业者在正式启动创业项目之前，基于前期对整个项目的调研、策划的成果，对创业项目进行全面说明的计划性文件。

创业计划书中应包括如下内容：创业的种类、项目概况、市场分析、SWOT分析、发展规划、行销策略、资金规划、可能风险评估、投资人结构、内部管理规划、销售、财务预估报表等。创业计划书中不仅应该以明确而清晰的思路和战略的眼光讲明项目的背景和未来，论述市场的态势和竞争的优势，而且应该讲清运用的策略，发展的脉络，还应该阐明公司的组织架构、团队的人员结构、生产的安排设想、财务的运作、资金的来源以及相应的公关战略等。



内部创业

内部创业是由一些有创业意向的企业员工发起，在企业的支持下承担企业内部某些业务内容或工作项目，进行创业并与企业分享成果。这种激励方式不仅可以满足员工的创业欲望，同时也能激发企业内部活力，改善内部分配机制，是一种员工和企业双赢的管理制度。

内部创业是一种在现有企业组织内部推动的非正规活动，需要有领导人的强力支持以及组织与管理上的诸多配合。综合一些成功推动内部创业的企业经验，实施企业内部创业需要把握以下步骤原则：（1）清楚陈述公司未来的远景与目标，使内部创业者从事创新活动时有一个遵循的方向，并能与公司的经营策略相结合。（2）发掘企业内部具有创业潜力的人才，并加以鼓励支持。（3）建立内部创业团队、寻找组织内保护人。（4）赋予创业团队行动自由，但同时要求承担责任。（5）采用红利分配与内部资本的双重奖励制度来激励内部创业行为，并能容忍犯错。



二次创业

二次创业，就是企业在取得高速增长之后，为了谋求进一步的发展而进行的内部变革过程。其实质是企业发展到一定阶段所进行的一次战略转型，是企业发展过程中的一次革命性的转变。二次创业首先要解决的是抛弃过去的曾经使企业取得创

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

业成功的做法，推陈出新，用新的管理模式替代旧的模式。进行二次创业的企业要想获得成功，关键是要告别过去凭借个人素质来赢得机会的时代，重新建立起一个依靠企业整体素质来实现持续发展的管理体系，这场变革对企业每个人来说都是一个脱胎换骨的过程。

具有二次创业诉求的企业具有的共同特征是：（1）企业寿命平均在10年以上；（2）企业中高层管理团队已经趋于稳定；（3）企业在既有市场中已经获得一定分额，但距离领先者的差距仍然很大，这个差距正是企业领导者的梦想所在；（4）企业领导者坚信自己的实力，认为企业的未来仍然需要自己的指引；（5）企业都有精彩的从无到有的创业史；（6）企业具有强烈个人色彩的企业文化。



软实力

软实力是指企业文化、管理模式、价值观等体现出来的影响力。软实力的特征是：

（1）软实力是可以感知的、潜在的、隐性的力量。软实力重在一个“软”字，这种软的力量具有超强的扩张性和传导性，可以超越时空，产生巨大的影响力。我们决不可因为它的内在形式而忽视它的存在，也不能把软实力当作软指标而视为可有可无。

（2）软实力是一种终极竞争力，而且是居于竞争力的核心部分，是核心竞争力。硬实力虽然也是相当重要的，也许在一定时期起到关键性的作用，但那只是阶段性的作用，而不能居于核心竞争力的位置。软实力产生的效力是缓慢的、长久的，而且更具有弥漫扩散性，更决定长远的未来。

（3）软实力资源难于控制。软实力需要长期的艰苦建设，绝对不会像有些硬实力项目那样可以一蹴而就。软实力主要依靠自己独立建设，不可以模仿或依靠外援，也不可以通过交易的方式取得，而硬实力却可以依靠外力完成，可以通过交易的方式取得。软实力建设比硬实力更缓慢，绝对不具有速效特性。因此，软实力的建设比硬实力的建设更艰难。



弱文化

弱文化是指企业没有典型的可指导全体员工行为的核心管理理念。企业所拥有的文化因素多来自于社会文化。企业文化特点不鲜明，主题价值不突出，社会多元文化被成员广泛认同，导致社会文化的影响力超过企业自身文化的影响力。在弱文化状态下，企业文化缺乏核心价值观，企业难以形成较高的文化凝聚力和战斗力。

企业弱文化的形成原因是：（1）企业始创理念导致弱文化倾向，企业始创阶段较多关注生存价值和物质获取，而较少关注更广阔的社会福祉。（2）社会多元文化增强弱文化趋势，使企业自身文化附属化、边缘化和残缺化，催化出本土企业的弱文化现象。（3）传统农耕文化制约弱文化转型。农耕文化缺乏竞争意识，其平均主义观念与“效率优先，兼顾公平”的市场原则背道而驰。悠闲、封闭与保守性文化不利于企业的健康成长。粗放的小农意识难以适应严格、规范、有序、精确的工业化作业，农耕观念使现代商业文化受到轻视。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



柔性企业文化

柔性企业文化是一种能够增强企业灵活性、适应性和快速反应能力的文化。它更突出人性化，通过在企业内部形成一种柔性的价值准则和行为模式，渗透到个性的组织系统、优良的信息管理、快速的反应机制、灵活的生产体系和市场导向的开发与服务中去。柔性强调的是事物通过自我调整来适应环境变化的能力。

组织中形成的潜规则是柔性潜能发挥作用的影响因素。潜规则的内容和数量是由组织成员中强势群体的价值观、社会化过程、组织成员对差异化的态度和他们对不确定性容忍程度等因素共同决定的。基于柔性组织的企业文化建设，是现代企业适应变幻莫测环境、增强组织能力的一项系统工程，它将是当今大多数企业今后必定要探索的主要领域之一。



文化资本

文化资本指由企业文化（包括企业价值观、信念、行为规范和模式以及文化的物质载体等）所构成的资本。企业文化资本根植于企业体内，融于企业的理念和管理模式之中。文化资本分为三个层次：表层是指员工的精神面貌、着装、公司的形象等能够使得全体员工产生自豪感和积极向上精神的外在资本；中层是指公司完善的制度、高效的管理机制等支撑企业有效运行的制度资本；核心层是指企业以及全体员工的核心价值观、历史使命感等深层次的核心驱动力所形成的资本。

文化资本的形成既是货币形式投资的结果（如通过各种培训、教育和有关文化活动来建立正式规范，设计企业形象，形成组织的主导观念），又是非货币形式投资的结果（如领导风格、精力、时间和关注程度等塑造的组织日常观念）。文化资本直接影响到组织达成共识的难易程度、气氛和凝聚力，而这些又成为影响组织的战略制定与实施、组织结构正常运行及其有效性得以发挥的重要潜在因素。



团队文化

团队文化是指团队成员在相互合作的过程中，为实现各自的人生价值，并为完成团队共同目标而形成的一种潜意识文化。团队文化是社会文化与团队长期形成的传统文化观念的产物，包含价值观、最高目标、行为准则、管理制度、道德风尚等内容。它以全体员工为工作对象，通过宣传、教育、培训和文化娱乐等方式，最大限度地统一员工意志，规范员工行为，凝聚员工力量，为团队总目标服务。

团队文化的主要构成要素包括：（1）人。人是构成团队最核心的力量。（2）共同目标。共同目标为团队成员导航，让团队成员知道要向何处去。（3）团队的定位。团队的定位要明确团队由谁选择，团队最终应对谁负责，团队采取什么方式激励下属等问题。（4）权限。即明确团队在组织中及团队内部人员的权限。（5）计划。明确实现目标的计划和步骤。



外显文化

外显文化是企业文化的外在表现形式，是企业全体员工在协调和适应外界环境过程中逐步形成的企业风尚。外显文化

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

主要指企业的物质文化和制度文化。外显文化的最直接体现在于企业的国家特性、民族特性、企业名称、外观建筑特色、企业内外容貌、企业产品标识及标志、企业产品样式、颜色及包装、企业工作服装等，同时还有企业积极参与的社会活动和内部组织的业余文化活动。对企业的第一印象往往取决于企业的外显文化。企业外显文化主要通过企业的物质文化、文化教育、技术培训和文化娱乐等活动显现出来。

外显文化主要表现为形象理念，形象理念要体现两个原则：最佳原则和整体原则。外显文化要集中反映和体现的意识是：（1）荣誉意识——以企业为荣，自觉维护企业形象。（2）使命意识——自觉维护企业利益，以振兴企业为己任。（3）团队意识——维护企业的整体形象，表现出良好的精神面貌。（4）大局意识——维护大局就是维护企业形象，维护企业形象也是维护大局。



强文化

强文化是指关键价值观被强烈坚持和广泛认同的文化氛围，它会制约一个管理者的决策选择。它决定了人们应当做什么，不应当作什么。强文化的组织有十分明确的价值认同。

强文化对于员工行为的影响大，能降低员工的流动率。在强文化中，组织的核心价值观得到强烈的认可，接受这种核心价值观的组织成员越多，他们对这种价值观的信仰越坚定，组织文化就越强；组织文化越强，就会对员工的行为产生越大的影响，因为高度的文化共享在组织内部创造了一种很强的行为控制氛围。

在强文化中，组织成员对于组织的立场有着高度一致的看法，这种目标的一致性导致了内聚力、忠诚感和组织承诺。强文化的作用是：（1）强文化通常能促进战略文化的良好匹配，这种匹配非常有利于组织战略和执行；（2）强文化可能会导致员工对组织目标的认同，即组织成员追求同样的目标；（3）强文化能够激励员工，使他们献身于组织的发展与成功。



高绩效文化

高绩效文化就是强烈追求优异绩效、强烈渴望胜利的文化，其核心价值观是追求优秀绩效。

高绩效文化的特征是：（1）清晰界定高绩效的定义，清晰地向员工传递组织目标和策略。（2）善于洞察变化和机遇，并能迅速做出反应。及时了解客户的需求和竞争对手的动向，从而能够及时对变化做出应对。（3）员工主动承担责任，自发追求高绩效。高绩效文化企业的员工愿意为企业的绩效承担个人责任，员工有极强的参与意识和主动性，充满了追求胜利的冲动和对企业的自豪感。（4）尊重员工，重视员工的成长与发展。拥有高绩效文化的企业，十分重视对企业中所有员工的投资，注重对员工进行培训，并帮助员工开发他们的潜力，促进员工的个人成长与发展。（5）鼓励创新，并能够有效管理创新。高绩效文化的企业能够有效的管理创新，他们能够控制创新的风险，同时鼓励员工提出新的想法。（6）沟通渠道畅通，提倡团队精神。高绩效文化的企业会建立畅通的沟通渠道，使员工能够充分表达个人的看法和意见。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



跨文化冲突

跨文化冲突是指不同形态的文化或者文化要素之间相互对立、相互排斥的过程。跨文化冲突既指跨国企业在他国经营时与东道国的文化观念不同而产生的冲突，又包含了在一个企业内部由于员工分属不同文化背景而产生的冲突。

跨文化冲突产生的原因是：（1）信息理解的差异。不同文化背景的人对同一信息的理解会产生差异，甚至会得出截然不同的结论。（2）沟通形式不同。沟通是人际或群体之间交流信息的过程，如果沟通双方来自不同的文化便会存在沟通障碍。（3）民族个性差异。不同的民族文化培养了不同的民族心理和精神气质，处于不同民族之中的群体及成员有着特定的价值取向，遵循着特定的风俗习惯和文化规范。



薪酬管理

薪酬管理，是指一个组织针对所有员工所提供的服务来确定他们应当得到的报酬总额以及报酬结构和报酬形式的一个过程。在这个过程中，企业就薪酬水平、薪酬体系、薪酬结构、薪酬构成以及特殊员工群体的薪酬做出决策。同时，作为一种持续的组织过程，企业还要持续不断地制定薪酬计划，拟定薪酬预算，就薪酬管理问题与员工进行沟通，同时对薪酬系统的有效性做出评价并不断予以完善。

薪酬管理的内容是：（1）薪酬的目标管理，即薪酬应该怎样支持企业的战略，又该如何满足员工的需要；（2）薪酬的水平管理，即薪酬要满足内部一致性和外部竞争性的要求，并根据员工绩效、能力特征和行为态度进行动态调整；（3）薪酬的体系管理，包括基础工资、绩效工资、期权期股的管理，还包括如何给员工提供个人成长、工作成就感、良好的职业预期和就业能力的管理；（4）薪酬的结构管理，即正确划分合理的薪级和薪等，正确确定合理的级差和等差；（5）薪酬的制度管理，即薪酬决策应在多大程度上向所有员工公开和透明化，谁负责设计和管理薪酬制度，薪酬管理的预算、审计和控制体系又该如何建立和设计。



建设性冲突

建设性冲突是指冲突各方目标一致，但实现目标的途径手段不同而产生的冲突。建设性冲突可以使组织中存在的不良功能和问题充分暴露出来，防止事态的进一步演化。同时，可以促进不同意见的交流和对自身弱点的检讨，有利于促进良性竞争。

建设性冲突的特点是：（1）双方都关心实现共同目标和解决现有问题。（2）双方愿意了解彼此的观点，并以争论问题为中心。（3）双方争论是为了寻找较好的方法解决问题。（4）相互信息交流不断增加。

建设性冲突对组织的作用是：（1）可以促使组织或小组内部发现存在的问题，采取措施及时纠正。（2）可以促进组织内部与小组间公平竞争，提高组织效率。（3）可防止思想僵化，提高组织和小组决策质量。（4）激发组织内员工的创造力，使组织适应不断变化的外界环境。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



破坏性冲突

破坏性冲突又称非建设性冲突，是指由于认识上的不一致或组织资源分配方面的矛盾，员工发生相互抵触、争执甚至攻击等行为，从而导致组织效率下降，并最终影响到组织发展。在破坏性冲突中，各方目标不同造成的冲突，往往属于对抗性冲突，是对组织绩效具有破坏意义的冲突。

破坏性冲突的特点是：(1) 双方极为关注自己的观点是否取胜。(2) 双方不愿听取对方意见，而是千方百计陈述自己的理由，抢占上风。(3) 以问题为中心的争论转为人身攻击的现象时常发生。(4) 互相交换意见的情况不断减少，以至完全停止。

破坏性冲突的消极作用是：(1) 对组织内成员心理造成紧张、焦虑，导致人与人之间相互排斥对立，削弱组织战斗力。(2) 涣散士气，破坏组织的协调统一，阻碍组织目标的实现。



目标分解

目标分解就是将总体目标在纵向、横向或时序上分解到各层次、各部门以至具体人，形成目标体系的过程。目标分解是明确目标责任的前提，是使总体目标得以实现的基础。

进行目标分解时要遵循以下要求：

(1) 将总体目标分解为不同层次、不同部门的分目标，各个分目标要体现总体目标，并保证总体目标的实现。

(2) 分目标要保持与总体目标方向一致，内容上下贯通。

(3) 目标分解中，要注意到各分目标所需要的条件及其限制因素，如人力、物力、财力、协作条件和技术保障等。

(4) 各分目标之间在内容与时间上要协调、平衡，并同步发展，不影响总体目标的实现。

(5) 各分目标的表达要简明、扼要、明确，有具体的目标值和完成时限要求。



绿色沟通

绿色沟通就是把环保理念纳入产品和企业广告活动中，通过强调企业在环保方面的行动来改善和加强企业的绿色形象，更多地推销绿色产品。绿色沟通就是主动为媒体提供企业绿色产品和绿色服务的信息，引导顾客购买绿色产品，通过各种形式如灯箱广告、内部广告、宣传手册等传递绿色信息。

在绿色沟通中，绿色广告、绿色公关等具有重要的作用。绿色广告重视对绿色经营理念和绿色消费概念的宣传，传播绿色语言、绿色生活风格和绿色心情，烘托绿色文化；绿色公关能帮助企业更直接、更广泛地将绿色信息传到广告无法到达的细分市场，给企业带来竞争优势。



组织沟通

组织沟通是人力资源管理中最为基础和核心的环节，它关系到组织目标的实现和组织文化的塑造。

组织沟通是企业最为常见的管理行为。从其行为构成要素来看，它包括沟通背景、沟通发起者、沟通编译码、沟通渠道、沟通干扰、沟通接受者和沟通反馈。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

上述诸要素的科学合理配置、选择与否对组织沟通的效果都有不同程度的影响。同时任何组织的沟通总是在一定背景下进行的，受到组织文化类型的影响。企业的行为文化直接决定着员工的行为特征、沟通方式、沟通风格，而企业的物质文化则决定着企业的沟通技术状况、沟通媒介和沟通渠道。



沟通

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程。沟通过程包括输出者、接受者、信息和渠道四个主要因素。

有效沟通的意义可以总结为以下几点：（1）满足人们彼此交流的需要；（2）使人们达成共识；（3）降低工作的交流成本，提高办事效率；（4）获得有价值的信息，使工作井井有条；（5）使人进行清晰的思考，有效把握所做的事。

沟通是保证下属员工做好工作的前提，是启发下属员工工作热情和积极性的一个重要方式。有效的沟通是提高企业组织运行效益的一个重要环节。实现管理沟通规范化，就是把一种高效、科学的沟通技巧和方法作为一种管理人员的具体管理行为规范确立下来，让每个管理人员都遵照执行。



业绩金字塔

在业绩金字塔中，公司总体战略位于最高层，由此产生企业的具体战略目标，并向企业组织逐级传递，直到最基层的作业中心。制定了科学的战略目标，作业中心就可以开始建立合理的经营业绩指标，以满足战略目标的要求，然后，这些指标再反馈给企业高层管理人员，作为企业制定未来战略目标的基础。

业绩金字塔着重强调组织战略在确定业绩指标中所扮演的重要角色，反映了业绩目标和业绩指标的互赢性，体现了战略目标自上而下的层层分解和行动计划自下而上的逐级反馈。这个逐级的循环过程揭示了企业持续发展的能力，为正确评价企业业绩作出了意义深远的重要贡献。



工作要素法

工作要素法是一种典型的开放式人员导向性工作分析系统。工作要素法研究组成工作的要素或影响工作者成功完成工作所需的人员特征。

运用工作要素法进行工作分析具有如下优点：（1）工作要素法开放性程度高，可以根据特定工作提取个性化的工作要素，可以准确、全面地提取影响某类工作绩效的因素。（2）与其他系统相比，工作要素法的操作方法和数值的标准转化过程具有一定的客观性。（3）工作要素法对于人员招聘过程中的人员甄选以及确定培训需求具有重要的应用价值。

工作要素法的缺点在于：（1）初步确定目标工作的工作要素时，过于依赖工作分析人员来总结要素。（2）评分过程比较复杂，需要强有力的指导与控制。（3）小组成员在工作要素评价时，容易偏向于肯定回答，认为这些要素很重要，另一些要素也很重要，难以取舍。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



关键事件技术

关键事件技术是用以识别决定工作绩效的关键性因素的一种工作分析方法。通过关键事件技术，可以从行为的角度系统地观察和描述实际职务的绩效和行为。关键事件技术在心理学、人力资源管理等许多领域得到了广泛应用。

关键事件技术集中关注关键的事件，解释基本问题。不管是采用问卷调查还是访谈法作为主要的数据收集工具，其主要目的都是为了寻找激发重大事件的关键事件。关键事件技术要求以书面的形式至少描述出6～12个月能观察到的5个关键事件，并分别说明杰出的任职者和不称职者的任职者在这些典型事件中会如何处事。在某些情况下，这些关键事件在组织内众所周知，但是在有些情况下，这些关键事件往往下意识地掩藏在人们的经验之中。这种工作分析的方法主要是鉴别出可以用来区分业绩好的员工和业绩差的员工的关键事件。这种方法的理论基础是：每种工作中都有一些关键事件，业绩好的员工在这些事件上表现出色，而业绩差的员工则正好相反。



项目管理

项目管理就是在有限的资源约束下，运用系统的观点、方法和理论，对项目涉及的全部工作进行有效地管理，即从项目的投资决策开始到项目结束的全过程进行计划、组织、指挥、协调、控制和评价，以实现项目的目标。

项目管理的内容是：（1）项目范围管理，包括范围的界定、范围的规划、范围的调整等。（2）项目时间管理，包括活动排序、时间估计、进度安排、时间控制等。（3）项目成本管理，包括资源的配置、成本的预算、费用的控制等。（4）项目质量管理，包括质量规划、质量控制、质量保证等。（5）项目人力资源管理，包括组织的规划、团队的建设、人员的选聘等。（6）项目沟通管理，包括沟通规划、信息传输、进度报告等。（7）项目风险管理，包括风险识别、风险量化、制订对策、风险控制等。（8）项目采购管理，包括采购计划、资源选择、合同管理等。（9）项目集成管理，包括项目集成计划的制定、项目集成计划的实施、项目变动的总体控制等。



项目控制

项目控制是以事先制定的计划和标准为依据，定期或不定期地对项目实施的所有环节进行调查、分析、建议和咨询，发现项目活动与标准之间的偏离，提出切实可行的实施方案，供项目的管理层决策的过程。

在项目的监测和控制阶段，首先要做的工作是根据计划对目标和方向进行设定，尽量使项目进展朝着项目计划所确定的目标和方向前进。其次是有效利用资源，进一步提高资源的使用效率。在计划阶段是预见问题、预测问题。在实施阶段是判断问题、纠正问题，对计划要做一些适当变更，使之更好地完成项目目标。

项目控制重点就是项目的范围、质量、工期和成本。项目范围的变化是相对于项目计划中认可的最初范围。质量控制是保证项目的工作过程生产出满意的产

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

品。在项目过程中，需要采取预防措施防止失误与错误，排除其根源，避免错误重复发生。工期控制的意图是使项目遵循工期，使工期的超标达到最小化。



项目管理三角形

项目管理三角形，是指项目管理中范围、时间、成本三个因素之间的互相影响的关系。项目三角形强调的就是这三方面相互影响的紧密关系。为了缩短项目时间，就需要增加项目成本或减少项目范围；为了节约项目成本，可以减少项目范围或延长项目时间；如果需求变化导致增加项目范围，就需要增加项目成本或延长项目时间。

项目计划的制定过程是一个多次反复的过程，根据各方面的不同要求，不断调整计划来协调它们之间的关系，保证项目各方面的因素从整体上能够相互协调。



可行性研究报告

可行性研究报告是在前一阶段的项目建议书获得审批通过的基础上，对项目市场、技术、财务、工程、经济和环境等方面进行系统、完备的分析，完成销售、厂址、原辅料供应、工艺技术、设备选择、人员组织、实施计划、成本、效益及风险的计算、论证和评价，选定最佳方案，作为决策依据。

可行性研究报告的内容有：

（1）全面深入地进行市场分析。调查和预测拟建项目产品在国内、国际市场的供需情况和销售价格；研究产品的目标市场，分析市场占有率；研究确定市场，主要是产品竞争对手和自身竞争力的优势、劣势，以及产品的营销策略，并研究确定主要市场风险和风险程度。

（2）对资源开发项目要深入研究，确定资源的可利用量、资源的自然品质、资源的赋存条件和开发利用价值。

（3）深入进行项目建设方案设计，包括：项目的建设规模与产品方案、工程选址、工艺技术方案、主要设备方案、主要材料、辅助材料、环境影响问题、项目建成投产及生产经营的组织机构、人力资源配置、项目进度计划、所需投资的详细估算、融资分析、财务分析、国民经济评价、社会评价、项目不确定性分析、风险分析、综合评价等。



工作分解结构

工作分解结构就是把一个项目，按一定的原则分解，项目分解成任务，任务再分解成一项项工作，再把一项项工作分配到每个人的日常活动中，直到无法分解为止。

工作分解结构是以可交付成果为导向对项目要素进行的分组，它归纳和定义了项目的整个工作范围，每下降一层代表对项目工作的更详细定义。工作分解结构总是处于计划过程的中心，也是制定进度计划、资源需求、成本预算、风险管理计划和采购计划等的重要基础。工作分解结构同时也是控制项目变更的重要基础。项目范围是由工作分解结构定义的，所以工作分解结构也是一个项目的综合工具。

工作分解结构的四个主要用途是：工作分解结构是一个清晰地表示各项目工作之间的相互联系的结构设计工具；工作分

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

解结构是一个展现项目全貌，详细说明为完成项目所必须完成的各项工作的计划工具；工作分解结构定义了里程碑事件，可以向高级管理层和客户报告项目完成情况，作为项目状况的报告工具。



项目建议书

项目建议书又称立项报告，是项目建设筹建单位或项目法人，根据国民经济的发展、国家和地方中长期规划、产业政策、生产力布局、国内外市场、所在地的内外部条件，提出的某一具体项目的建议文件，是对拟建项目提出的框架性总体设想。

项目建议书目前广泛应用于项目的国家立项审批工作中，它要从宏观上论述项目设立的必要性和可能性，把项目投资的设想变为概略的投资建议。项目建议书的呈报可以供项目审批机关作出初步决策。它可以减少项目选择的盲目性，为下一步可行性研究打下基础。对于大中型项目和一些工艺技术复杂、涉及面广、协调量大的项目，还要编制可行性研究报告。项目建议书是项目发展周期的初始阶段基本情况的汇总，是国家选择和审批项目的依据，也是制作可行性研究报告的依据。涉及利用外资的项目，只有在项目建议书批准后，才可以开展对外工作。



分包

分包是指从事工程总承包的单位将所承包的建设工程的一部分发包给具有相应资质的承包单位的行为，该总承包人并不退出承包关系，其与第三人就第三人完成的工作成果向发包人承担连带责任。分包和转包的不同点在于，分包工程的总承包人参与施工并自行完成建设项目的一部分，而转包工程的总承包人不参与施工。二者的共同点是，分包和转包单位都不直接与建设单位签订承包合同，而直接与总承包人签订承包合同。

分包须满足以下几个条件：（1）分包必须取得发包人的同意；（2）分包只能是一次分包，即分包单位不得再将其承包的工程分包出去；（3）必须分包给具备相应资质条件的单位；（4）总承包人可以将承包工程中的部分工程发包给具有相应资质条件的分包单位，但不得将主体工程分包出去。



转包

转包是指承包单位承包建设工程后，不履行合同约定的责任和义务，将其承包的全部建设工程转给他人或者将其承包的全部工程肢解以后以分包的名义分别转给他人承包的行为。转包行为有很大的危害性。中标人擅自将其承包的中标项目转包违反了合同法律的规定。中标人将中标项目转让给他人，是擅自变更合同主体的行为，违背了招标人的利益，是法律所禁止的行为。

转包必须具有以下两个要件：（1）转包人与转承包人必须是两个没有隶属关系的独立法人、其他组织或个人。（2）承包人必须将全部建设工程任务转给第三人。承包人必须是将其承包的全部建设工程任务直接或变相转让给第三人才构成转包，而不是将其承包的全部建设工程任务中的分部分项工程或某一部分转让给第三人，否则应构成分包而不是转包。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



项目负责制

项目负责制就是以项目的策划到实施的全过程为工作核心，以项目预期目标的实际完成情况为考核内容，根据考核结果对项目负责人及项目团队予以评价和奖惩的一种管理模式。项目负责制实际上是在项目管理上的责任制，即根据项目确定好项目负责人，项目负责人对项目的调研论证、立项、筹措资金、建设实施、生产经营、贷款偿还及资产的保值增值实行全过程、全权负责。

项目负责制的主要特征是：将以往由多部门、多环节、多目标、多头管理构成的流程统一到特定项目的总目标之中，由独立的、单一的项目负责人作为该项目实施的总负责人和执行人，对特定的工程全程策划、全程监控、全程管理、全程协调，并对项目终极目标的完成情况负责。项目负责人依据授权范围，在项目实施的全过程中相对独立于原行政隶属关系行使职权，并最终承担由此引发的包括质量责任、经济责任等在内的各项责任。



项目进度计划

项目进度计划是指在规定的时间内，拟定出合理且经济的进度计划，在执行该计划的过程中，经常要检查实际进度是否按计划要求进行，若出现偏差，便要及时找出原因，采取必要的补救措施或调整、修改原计划，直至项目完成。进度计划包括所有的工作任务、相关成本和必要的完成任务所需要的时间估计等。

常用的制定项目进度计划的方法是：（1）关键日期表，这是最简单的一种进度计划表，只列出一些关键活动和进行的日期。（2）甘特图，也叫做线条图，以横线来表示每项活动的起止时间。（3）关键路线法与计划评审技术，基本原理是用网络图来表达项目中各项活动的进度和它们之间的相互关系，并在此基础上进行网络分析，计算网络中各项时间，确定关键活动与关键路线，并不断地调整与优化网络，以求得最短周期。



项目范围说明书

项目范围说明书是用来说明项目背景、项目目标及项目交付成果的文件，是未来项目实施的基础。随着项目的不断实施进展，需要对项目范围说明书进行修改和细化，以反映项目本身和外部环境的变化。在实际的项目实施中，不管是对于项目还是子项目，项目管理人员都要编写其各自的项目范围说明书。

项目范围说明书的主要内容包括：（1）项目的合理性说明。解释为什么要实施这个项目。（2）项目目标。项目目标是所要达到的项目的期望产品或服务，确定了项目目标，也就确定了成功实现项目所必须满足的某些数量标准。项目目标至少应该包括费用、时间进度、技术性能和质量标准。（3）项目可交付成果清单。如果列入项目可交付成果清单的事项一旦被完满实现并交付给使用者，就标志着项目的完成。



项目范围变更

项目范围变更是指对项目的最终产品或最终服务范围的增加、修改或删减，变

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

更原因来自各方面，并且是项目实施过程中不可避免的。

项目范围变更对项目具有以下影响：（1）项目范围变更可能会造成项目工期的延长或缩短、项目费用的增加或减少、项目质量的降低或提高。这种影响是项目管理人员最为关心的问题，也是最重要的问题。（2）项目范围变更可能会导致对项目所需材料、设备或工具等生产要素的更新。

项目范围变更是确定项目范围变化情况的活动，是当项目范围正在发生变化或已经发生变化时对其采取纠正措施的过程。项目范围变化不是孤立的，因此在进行项目范围变更控制时，必须同时全面考虑到对其他因素或方面的控制，特别是对时间、费用和质量的控制。



关键路径

在项目管理中，关键路径是指网络终端元素的序列，该序列具有最长的总工期并决定了整个项目的最短完成时间。关键路径的工期决定了整个项目的工期。任何关键路径上的终端元素的延迟将直接影响项目的预期完成时间。关键路径方法是由杜邦公司发明的。

关键路线具有的特点是：（1）关键路线上的活动持续时间决定项目的工期，关键路线上所有活动的持续时间加起来就是项目的工期。（2）关键路线上的任何一个活动都是关键活动，其中任何一个活动的延迟都会导致整个项目完成时间的延迟。（3）关键路线是从始点到终点的项目路线中耗时最长的路线，因此要想缩短项目的工期，必须在关键路线上想办法，反之，若关键路线耗时延长，则整个项目的完工期就会延长。（4）关键路线的耗时是可以完成项目的最短的时间量。（5）关键路线上的活动是总时差最小的活动。



进度控制

进度控制是对项目进度实施与项目进度变更所进行的管理控制工作。关键工作是进度控制的重点，关键工作一旦出现拖延，必然导致整个进度的延期。因此，控制了关键工作的进度也就控制了施工进度。

项目进度控制的依据是：项目工期计划；项目工期计划实施情况报告；项目变更的请求；项目进度管理措施和安排。项目进度控制的方法与工具包括：项目进度变更的管理方法；项目实施实际情况的度量方法；追加计划法；项目管理软件；偏差分析。项目进度控制的结果包括：更新后的项目进度；计划要采取的纠偏措施；吸取的经验教训。

关键工作是进度控制的重点，关键工作一旦出现拖延，必然导致整个进度的延期。因此，控制了关键工作的进度也就控制了施工进度。



胜任素质

胜任素质又称能力素质，是从组织战略发展的需要出发，以强化竞争力、提高实际业绩为目标的一种独特的人力资源管理的工作方法。胜任特征模型构建的基本原理是辨别优秀员工与一般员工在知识、技能、社会角色、自我认知、特质、动机等方面的差异，通过收集和分析数据，并

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对数据进行科学的整合，从而建立某岗位工作胜任特征模型构架，并产生相应可操作性的人力资源管理体系。

胜任特征模型在人力资源管理活动中起着基础性的、决定性的作用。它为企业的工作分析、人员招聘、人员考核、人员培训以及人员激励提供了强有力的依据，是现代人力资源管理的新基点。



人才测评

人才测评是指通过一系列科学的手段和方法对人的基本素质及其绩效进行测量和评定的活动。人才测评的具体对象不是抽象的人，而是作为个体存在的人其内在素质及其表现出的绩效。人才测评的主要工作是通过各种方法对被试者加以了解，从而为人力资源管理决策提供参考和依据。

人才测评按照目的不同可以分为五种主要的类型：（1）选拔性测评，目的是区分和选拔优秀人才。（2）配置性测评，以合理的人职匹配为目的。（3）开发性测评，以开发人员潜能为目的。（4）诊断性测评，以组织诊断为目的。（5）考核性测评，目的是鉴定和验证是否具备某种素质。



程序化决策

程序化决策就是根据既定的信息建立数学模型，把决策目标和约束条件统一起来进行优化的一种决策方法。这种决策方法可以用运筹学技术来完成。在这种程序化决策中，决策所需要的信息都可以通过计量和统计调查得到，它的约束条件也是明确而具体的，并且都是能够量化的。对于这种决策，运用计算机信息技术可以取得非常好的效果，可以通过建立数学模型，让计算机代为运算，并找出最优的方案。

程序化决策主要是运用人工智能，在精确计算的基础上求取极限值，进行优化。这可以在严格变量关系分析的基础上，借助计算机技术来完成。程序化决策的意义是：（1）便于论证决策；（2）节约决策时间；（3）减少组织摩擦。



技术外溢

技术外溢是指国际直接投资和跨国贸易对东道国相关产业或企业的产品开发技术、生产技术、管理技术、营销技术等产生的提升效应。

技术外溢效应的作用有：

（1）加速产业配套和产业规模形成。跨国公司在进入东道国产业时，通过前向和后向联系的技术扩散，对产业结构的改善和相关企业技术水平的提高发挥重要作用。

（2）示范带动作用。跨国公司带来了先进的技术和管理理念，为本土企业提供了很好的样本示范，本土企业可以通过模仿改进实现自主创新。

（3）学习效应。本土企业通过“干中学”（Learning by Doing）不断向外资企业学习，吸收掌握先进技术，提高自主创新能力。

（4）竞争对技术进步的激发作用。跨国公司依靠先进技术提高了本土和海外市场的占有率，对本土企业造成了极大的市场竞争压力，为了保住自己的市场份额，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

迫使本土企业不断改进技术和工艺，改善产品结构，从而激发自主开发能力。

（5）人才培养效果。技术外溢效应是一个综合的动态过程，既有进口机器设备、中间品等硬件技术的转移，也有技术服务咨询、技术人才培训、组织管理技能和企业家精神培养等软技术的渗透和扩散。



技术经济决策

技术经济决策是指选择经济效果最佳或最满意的技术方案的过程和实施行动的总称。技术经济决策关系到各种客观环境里的技术进步和人们对一切技术方案选择的决策活动。其中，选择技术方案过程包括内外部信息的输入、用经济数学模型按一定程序求解目标值的信息处理和最佳技术方案的输出等组成的全过程；实施行动是对多种技术方案进行论证分析、最终决择，并反馈控制、实现目标优化的整个行动。

技术经济决策的特点主要包括：（1）技术方案的目标性。依照既定目标来提出各种技术方案。（2）综合效益的预测性。根据事物的发展规律进行事先分析，为技术方案决策提供依据。（3）决策对象的系统性。把决策对象视为一个整体系统，进行系统分析、系统控制。（4）技术经济的选择性。在多种技术方案中，选择技术上先进、经济上合理的方案。（5）动态效果的反馈性。对包括经济、社会环境的综合效果进行动态分析、计算。（6）决策过程的风险性。由于人们知识的局限，决策难免遇有风险，故要依靠众多专家，切忌武断。



信息管理

信息管理是指收集、加工、输入和输出信息的过程。信息管理的过程包括信息收集、信息传输、信息加工和信息储存。信息收集就是对原始信息的获取。信息传输是信息在时间和空间上的转移，因为信息只有及时准确地送到需要者的手中才能发挥作用。信息加工包括信息形式的变换和信息内容的处理。信息送到使用者手中，有的还需留做事后的参考和保留，这就是信息储存。

信息管理涉及信息技术、信息资源、参与活动的人员等要素，是多学科、多要素、多手段的管理活动。作为一种社会性的管理活动，它具有一般管理活动的特点；作为一种技术性很强的管理活动，它要运用许多技术手段和管理手段。同时，信息管理活动总是指向一定目标，达到一定的效果并完成预定的任务。对企业而言，信息管理的目标包括两个方面：一是建立信息集约，即在收集信息的基础上，实现信息流的集约控制；二是对信息进行整序与开发，实现信息的质量控制。



ERP

ERP是企业资源计划系统（Enterprise Resource Planning）的简称，是指建立在资讯技术基础上，以系统化的管理思想为企业决策层及员工提供决策运行手段的管理平台。企业资源计划也是实施企业流程再造的重要工具之一，是大型制造企业所使用的公司资源管理系统。

ERP是整合了企业管理理念、业务流程、基础数据、人力物力、计算机硬件和

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

软件于一体的企业资源管理系统。ERP是先进的企业管理模式，是提高企业经济效益的解决方案。其主要宗旨是对企业所拥有的人、财、物、信息、时间和空间等综合资源进行综合平衡和优化管理，协调企业各管理部门，围绕市场导向开展业务活动，提高企业的核心竞争力，从而取得最好的经济效益。ERP首先是一个软件，同时也是一个管理工具，它是IT技术与管理思想的融合体。



第三方物流信息系统

第三方物流信息系统是把各种物流活动与某个一体化的过程连接在一起的通道。第三方物流一体化过程建立在四个层次上：基础信息、管理控制、决策分析和制定战略计划。

（1）基础信息系统，是指物流信息系统接受客户指令或接受交易指令的系统，与客户共享物流信息，获得物流运作的基础信息。

（2）管理控制系统，要求把主要精力集中在功能衡量报告上。功能衡量对于提高物流服务水平和资源利用等管理信息反馈来说是必要的。

（3）决策分析，这一层次的信息系统把主要精力集中在决策应用上，以协助管理人员鉴别、评估和比较物流战略或策略上的可选方案。

（4）制定战略计划，把较低层次数据融合到范围很广的交易计划中，便于评估各种战略的概率和损益模型。



地理信息系统

地理信息系统（GIS）是以地理空间数据为基础，采用地理模型分析方法，适时地提供动态的地理信息，对各种地理空间信息进行收集、存储、分析和可视化表达。GIS是一种为地理研究和地理决策服务的计算机技术系统，目前主要应用于物流运输导航、城市导游、森林火灾抢险、城市救护车管理等。

GIS的基本功能是将来自数据库、电子表格文件或直接在程序中输入的各种表格型数据转换为地理图形显示，然后对显示结果浏览、操作和分析。其显示范围可以从洲际地图到非常详细的街区地图，显示对象包括人口、销售情况、运输路线以及其他内容。

在数据库管理、图形图像处理、地理信息处理多方面的技术基础上，在计算机软件和硬件的支持下，GIS运用系统工程和信息科学的理论，科学管理和综合分析具有空间内涵的地理数据，为各行业提供规划、管理、研究、决策等方面的解决方案。



SaaS

SaaS是一种通过Internet提供软件的模式，通过该模式，用户不用再购买软件，而改用向提供商租用基于Web的软件来管理企业经营活动，且无需对软件进行维护，服务提供商会全权管理和维护软件。

对于许多小型企业来说，SaaS是采用先进技术的最好途径，它消除了企业购买、构建和维护基础设施和应用程序的需

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

要。SaaS 服务提供商为中小企业搭建信息化所需要的所有网络基础设施及软件、硬件运作平台，并负责所有前期的实施、后期的维护等一系列服务，企业无需购买软硬件、建设机房、招聘 IT 人员，只需前期支付一次性的项目实施费和定期的软件租赁服务费，即可通过互联网享用信息系统。服务提供商通过有效的技术措施，可以保证每家企业数据的安全性和保密性。企业采用 SaaS 服务模式在效果上与企业自建信息系统基本没有区别，但节省了大量用于购买 IT 产品、技术和维护运行的资金，大幅度降低了中小企业信息化的门槛与风险。



物联网

物联网是指把所有物品通过射频识别等信息传感设备与互联网连接起来，实现智能化识别和管理。其实质是利用射频自动识别技术，通过计算机互联网实现物品（商品）的自动识别和信息的互联与共享。

物联网把新一代 IT 技术充分运用在各行各业之中，具体地说，就是把感应器嵌入和装备到电网、铁路、桥梁、隧道、公路、建筑、供水系统、大坝、油气管道等各种物体中，然后将物联网与现有的互联网整合起来，实现人类社会与物理系统的整合，在这个整合的网络当中，存在能力超级强大的中心计算机群，能够对整合网络内的人员、机器、设备和基础设施实施实时的管理和控制，在此基础上，人类可以以更加精细和动态的方式管理生产和生活，达到智慧状态，提高资源利用率和生产力水平，改善人与自然间的关系。



价值链信息化管理

价值链信息化管理指的是将先进的信息技术运用于价值链管理过程中，促进企业价值增值，依仗信息技术来整合价值链，实现信息价值链与实物价值链的有机结合。价值链信息化管理使企业运行的各个环节由职能型向流程型转化，降低组织和经营成本及控制经营风险，以顾客为中心，最终提高企业的效率和效益。

价值链信息化管理主要应用于零售业，目前许多国际零售巨头已经成功地利用信息技术对价值链进行革新，并通过整合信息资源提升了企业的价值，增强了企业的竞争优势。价值链信息化管理可用于建立企业内部价值链，以及利用信息技术促进与供应商建立战略伙伴关系，整合零售企业的上游价值链，促进零售企业与供应商双赢的效果，获得更高层次的竞争优势。

在实施企业的价值链信息化管理过程中，应建立信息系统在财务方面、集中采购、销售和分销渠道、物流配送、售后服务等方面的指标体系，监控实施效果，及时调整和优化系统。



信息技术外包

信息技术外包是指企业专注于自己的核心业务，而将其 IT 系统的全部或部分外包给专业的信息技术服务公司。

按照信息技术外包的程度可以分为整体外包和选择性外包。整体外包系指将 IT 职能的 80% 或更多外包给外包商；选择性外包是指几个有选择的信息技术职

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

能的外包，外包数量少于整体的80%。

根据战略意图，可以将信息技术外包分为信息系统改进型外包、业务提升型外包和商业开发型外包三种类型。信息系统改进型外包是指组织通过外包提高其核心资源的绩效。业务提升型外包的主要目标是通过外包使IT资源的配置最有效的提升业务绩效的核心层面。商业开发型外包是指通过外包为组织产生新的收入和利润或抵消组织的成本从而提高组织IT的投资收益。

按照价值中心的方法，可以将信息技术外包分为成本中心型外包、服务中心型外包、投资中心型外包和利润中心型外包。成本中心型外包是指通过IT外包在强调运行效率的同时使风险最小化。服务中心型外包是指通过外包在使风险最小化的同时建立基于IT的业务能力以支持组织的现行战略。投资中心型外包是指通过IT外包组织创建新的基于IT的长期目标并给予长期的关注。利润中心型外包是指通过IT外包向外部市场提供IT服务并获得不断增长的收入。



增值网络

增值网络是将制造业、批发业、物流业、零售业等之间的信息通过计算机服务网络来相互交换的信息系统。增值网络包括大型企业增值网络、行业增值网络以及地区增值网络。增值网络最大的特点是通过计算机服务网络，使不同企业、不同网络系统可以相互连接，从而使不同形式的数据交换成为可能。增值网络实现了不同系统的对接和不同格式的交换，为无数的使用者提供了交换数据的服务，创造了附加价值。

增值网络在商业中的功能是：(1) 增值网络处理功能。包括订货、商品信息等交易信息的交换；交货、储存、库存、配送等物流信息；银行转账、支付查询、信用卡结算等结算业务。(2) 信息供给功能。包括数据库、图像资料、调查服务等。(3) 通讯功能。包括电子邮件、声像传递等。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第四章 不可不知的财务管理



财务管理

财务管理是在一定的整体目标下，关于资产的购置、资本的融通、经营中现金流量以及利润分配的管理。财务管理的目标有产值最大化、利润最大化、股东财富最大化以及企业价值最大化。财务管理的内容有筹资管理、投资管理、营运资金管理以及利润分配管理。

财务管理的基本理论包括：(1) 资本结构理论，是研究公司筹资方式与公司市场价值关系的理论；(2) 现代资产组合理论与资本资产定价理论，是关于最佳投资组合的理论；(3) 期权定价理论，是有关期权（股票期权、外汇期权、股票指数期权、可转换债券、可转换优先股、认股权证等）的价值或理论价格确定的理论；(4) 有效市场假说，是研究资本市场上证券价格对信息反映程度的理论。(5) 代理理论，是研究不同筹资方式和不同资本结构下代理成本的高低以及如何降低代理成本提高公司价值的理论。(6) 信息不对称理论，是指公司内外部人员对公司实际经营状况了解的程度不同，即公司有关人员中存在着信息不对称，这种信息不对称会造成对公司价值的不同判断。



风险管理

风险管理就是通过风险的识别、预测和衡量，选择有效的手段，尽可能降低成本，有计划地处理风险，以获得企业安全生产的经济保障。良好的风险管理有助于降低决策错误概率、避免损失。损失发生前的风险管理的目标是避免或减少风险事故形成的机会；损失发生后的风险管理的目标是努力使损失的标的恢复到损失前的状态。风险管理的基本原则是：以最小的成本获得最大的保障。对风险的处理有回避风险、预防风险、自留风险和转移风险等四种方法。

企业面临的风险主要包括：(1) 市场风险，即市价波动使企业营运或投资可能产生亏损的风险；(2) 信用风险，即交易对手无力偿付货款或恶意倒闭导致无法偿付的风险；(3) 流动性风险，即影响企业资金调度能力的风险；(4) 作业风险，即作业制度不良与操作疏忽对企业造成的风险；(5) 法律风险，即契约的完备或有效与否对企业可能产生的风险；(6) 会计风险，即会计处理与税务对企业盈亏可能产生的风险；(7) 资讯风险，即资讯系统的安控、运作、备援失当导致的风险；(8) 策略风险，即企业选择市场利基或核心产品失当的风险。



全面风险管理

全面风险管理，是指企业围绕总体经营目标，通过在企业管理的各个环节执行

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

风险管理的基本流程，培育良好的风险管理文化，建立全面风险管理体系，包括风险管理策略、风险理财措施、风险管理的组织职能体系、风险管理信息系统和内部控制系统，从而为实现风险管理的总体目标提供合理保证的过程和方法。

全面风险管理建立和实施的过程中，应该遵循的原则是：（1）预测先导原则。成功地回避风险，必须建立在对风险发生可能性科学预测的基础上。（2）权衡轻重原则。对风险的性质、风险程度做出合理评估，结合企业管理、财务等综合能力，制定风险管理方针和策略。（3）避免超载原则。对风险管理能力进行监控，避免超出其承受能力的经营风险。（4）成本效益原则。比较因风险管理而产生的成本与绩效，择优采用。全面风险管理需要对企业各种风险进行统一、集中的识别、排序和控制，需要建立科学的全面风险管理流程，保证企业全面风险管理工作的有序性和有效性。



杜邦分析法

杜邦分析法利用几种主要的财务比率之间的关系来综合地分析企业的财务状况，是一种用来评价公司盈利能力和股东权益回报水平的方法。杜邦分析法是从财务角度评价企业绩效的一种经典方法，该方法的基本思想是将企业净资产收益率逐级分解为多项财务比率乘积，这样有助于深入分析比较企业经营业绩。

杜邦分析法的公式为：净资产收益率＝利润率×资产周转率×权益乘数。该分析法说明影响净资产收益率的因素是：（1）营运效率，用利润率衡量；（2）资产使用效率，用资产周转率衡量；（3）财务杠杆，用权益乘数衡量。

杜邦分析法有助于企业管理层更加清晰地看到权益资本收益率的决定因素，以及销售净利润率与总资产周转率、债务比率之间的相互关系，给管理层提供了一张明晰的考察公司资产管理效率和是否最大化股东投资回报的路线图。



生物资产

生物资产是指有生命的动物和植物。我国会计准则将生物资产分为消耗性生物资产、生产性生物资产和公益性生物资产三大类。消耗性生物资产，是指为出售而持有的或在将来收获为农产品的生物资产，包括生长中的大田作物、蔬菜、用材林以及存栏待售的牲畜等。生产性生物资产，是指为产出农产品、提供劳务或出租等目的而持有的生物资产，包括经济林、产畜和役畜等。公益性生物资产，是指以防护、环境保护为主要目的的生物资产，包括防风固沙林、水土保持林和水源涵养林等。

作为一种经济资源，生物资产和其他资产一样都是企业对其进行经营管理从而谋求资金增值的手段。我国对于生物资产的计量采取的是历史成本的计量模式，只有在特殊情况下才采用公允价值的计量模式。



存货资产

存货资产是指企业在生产经营过程中，为销售或耗用而储备的资产。存货资产包括原材料、燃料、在产品、自制半成

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

品、产成品、低值易耗品、包装物、修理用备件、外购商品等内容。企业存货的计价应以实际成本为准。按照有关规定，企业必须定期或不定期对存货进行清查盘点，至少在年度终了前进行一次全面的盘点清查。

在财务管理上，必须建立存货的合理库存，它既能满足顾客持续不断的需要，又不会造成企业存货积压。另外，由于存货资产的变现还涉及到购买者愿不愿意和有没有能力支付存货价款，所以存货变现还面临购买者的信用风险。这样，在财务管理中必须对购买者进行信用评价、信用控制，并采取有效的收账方式，保证及时收回存货资产的价款。



净现值法

净现值是一项投资所产生的未来现金流的折现值与项目投资成本之间的差值。净现值法是评价投资方案的一种方法，该方法利用总现值与净现金投资量算出净现值，然后根据净现值的大小来评价投资方案。净现值为正值，投资方案是可以接受的；净现值是负值，投资方案就是不可接受的。净现值越大，投资方案越好。净现值法是一种比较科学、比较简便的投资方案评价方法。

净现值法所依据的原理是：假设预计的现金流入在年末肯定可以实现，并把原始投资看成是按预定贴现率借入的，那么当净现值为正数时，偿还本息后该项目仍有剩余的收益；当净现值为零时，偿还本息后一无所获；当净现值为负数时，该项目收益不足以偿还本息。净现值法具有广泛的适用性，净现值法应用的主要问题是如何确定贴现率，一种办法是根据资金成本来确定，另一种办法是根据企业要求的最低资金利润来确定。



预算管理

预算管理是在企业战略目标的指引下，通过预算编制、执行、控制、考评与激励等一系列活动，全面提高企业管理水平和经营效率，实现企业价值最大化。预算包括营业预算、资本预算、财务预算、筹资预算。预算管理可优化企业的资源配置，全方位地调动企业各个层面员工的积极性，是将企业内部的管理灵活运用于预算管理的全过程、促使企业效益最大化的坚实基础。

预算管理中应注意的问题是：编制足以反映现实的预算，避免预算过于繁琐；划定预算的控制责任，划清各责任人的实际业绩；注意防止各部门从本部门出发以预算目标取代企业目标；预算控制不是对现状本身的控制，而是对发展趋势的控制；做好预算执行过程中的业绩记录，以便分析比较；预算责任必须落实到人；预算控制是激励经理人员的依据，是他们对预防偏差、纠正偏差所采取的措施。



价值最大化目标

价值最大化目标是指通过财务上的合理经营，采取最优的财务政策，充分利用资金的时间价值和风险与报酬的关系，保证将企业长期稳定发展摆在首位，强调在企业价值增长中应满足各方利益关系，不断增加企业财富，使企业总价值达到最大化。企业价值最大化的宗旨是把企业长期

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

稳定发展放在首位，强调正确处理各种利益关系，最大限度地兼顾企业各利益主体的利益。企业价值在于它能带给所有者未来报酬，包括获得股利和出售股权换取现金。

相比股东财富最大化而言，企业价值最大化以把企业相关者利益主体进行整合形成企业这个唯一的主体为目标。企业价值最大化最主要的问题在于对企业价值的评估上，由于评估的标准和方式都存在较大的主观性，股价能否做到客观和准确，直接影响到企业价值的确定。



财务约束机制

财务约束机制是财务机制的重要组成部分，它是由财务机制内各种约束要素组成的有机整体。企业财务在各种约束条件下实现自我控制、自我制衡的机能。

财务约束机制的作用是：(1) 充当财务运行机制的控制器和调节器，对财务机制的运行方向进行约束和控制。(2) 不断调整财务机制使之适应外部环境的变化。

财务约束机制包括外部约束机制和内部约束机制两个方面。外部约束机制是外部环境对企业财务行为的一种限制机能，主要包括法律约束、制度约束、经济约束、道德约束等。内部约束机制是一种自我约束、自我制衡系统，是一种激励型约束，主要包括责任约束、制度约束、预算约束、风险约束等。



财务运行机制

财务运行机制是指财务各要素之间彼此依存、有机结合和自动调节所形成的运行方式，它是企业财务机制的主要部分。财务运行机制是财务活动规律和资金运行规律的内在表现，是财务管理体制存在并发挥作用的依据，并成为宏观政策和微观效益的结合线。

财务运行机制的内容是：(1) 自主经营机制。建立现代企业制度，企业作为法人实体拥有法人财产权，享有独立的财务管理权，承担相应财务责任和风险。企业财务管理主要包括筹资管理、投资管理、营运资金管理和收入分配管理。所谓自主经营就是保证企业根据成本效益原则、风险收益均衡原则自主安排自动运行。(2) 自我发展机制。企业发展是企业作为有机体的一种功能，在经营活动中不断发展壮大。(3) 自我调节机制。企业在整个运行过程中需要通过自我调节机制的作用不断理顺企业内外各种关系，以健全自身的功能。



财务动力机制

财务动力机制是由财务机制内各种激励要素组成的有机整体，这些激励要素包括企业财务目标、企业内部财务管理体制、企业内部竞争等。财务动力机制的两个构成部分是：(1) 财务收入调控体系，主要包括财务收入形成调控、财务收入初分配调控等。(2) 利润调控体系，主要包括利润实现调控、利润分配调控和平均利润调控等。

财务动力机制是财务机制运行的目的，本金的投入只有在取得预期的收益后，这种投入才是有意义的，才需要继续投入，使财务活动不间断地进行。如果本金投入不能取得收益，甚至出现严重亏

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

损，原投入的本金遭受损失，则财务主体就失去了继续投入的积极性，财务活动就会中断。



财务协同效应

财务协同效应是指在企业兼并发生后，通过将收购企业的低资本成本的内部资金投资于被收购企业的高效益项目上，使兼并后的企业资金使用效益提高。

财务协同效应能够为企业带来效益，主要表现在：(1) 企业内部现金流入更为充足，在时间分布上更为合理。企业兼并发生后，规模得以扩大，资金来源更为多样化。(2) 企业内部资金流向更有效益的投资机会。混合兼并使得企业经营所涉及的行业不断增加，经营多样化为企业提供了丰富的投资选择方案。(3) 企业资本扩大，破产风险相对降低，偿债能力和取得外部借款的能力提高。企业兼并扩大了自有资本的数量，自有资本越大，由于企业破产而给债权人带来损失的风险就越小。(4) 企业的筹集费用降低。合并后企业可以根据整个企业的需要发行证券融集资金，避免了各自为战的发行方式，减少了发行次数。整体性发行证券的费用要明显小于各企业单独多次发行证券的费用之和。



财务预警

企业财务预警，即财务失败预警，是指借助企业提供的财务报表、经营计划及其他相关会计资料，利用财会、统计、金融、企业管理、市场营销理论，采用比率分析、比较分析、因素分析等多种分析方法，对企业的经营活动、财务活动等进行分析预测，以发现企业在经营管理活动中潜在的经营风险和财务风险，并在危机发生之前向企业经营者发出警告，督促企业管理当局采取有效措施，避免潜在的风险演变成损失。

作为企业经营预警系统的重要子系统，财务预警可以为企业纠正经营方向、改进经营决策和有效配置资源提供可靠依据。在财务预警分析中，常用的基本方法有定性分析法与定量分析法。定性分析法是依靠人们的主观分析判断进行财务预警分析的方法，主要有标准化调查法、四阶段症状分析法、流程图分析法、管理评分法等；定量分析法是根据过去比较完备的统计资料，应用一定的数学模型或数理统计方法对各种数据资料进行科学的加工处理，主要有一元判定模型、多元线性判定模型、多元逻辑模型、多元概率比回归模型、人工神经网络模型等方法。



财务支撑力

广义的财务支撑力泛指与财务有关的一切财务方面的功能；狭义的财务支撑力则专指与财务职能部门直接相关的功能。

财务支撑力主要包括的内容是：

(1) 财务导向力。每一个企业的财务活动及财务观念，都具有鲜明的方向性。这种方向性是通过企业的领导以及财务部门的态度、主张、价值取向以及财务行为表现出来的。

(2) 财务动员力。是指企业财务体系动员所有可用的资源以实现企业发展目标的能力。

(3) 财务凝聚力。是指企业为了保障自身的利益和社会成员的协调发展，通过

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

有效的财务管理，实现其财务目标所体现出来的力量。

（4）财务规范力。是企业财务活动中形成并为人们所遵循的一种准则体系，这种规范体系是确立和协调企业财务关系的要求和结果。

（5）财务协调力。是指企业财务部门在处理财务关系、处理企业与理财环境之间的关系方面所体现出来的一种能量。

（6）财务控制力。就是企业财务管理部门用一定的方式影响人们的财务行为，确保企业实现自身财务目标的一种力量。



财务弹性

财务弹性也叫财务适应能力，是指企业适应经济环境变化和利用投资机会的能力，具体是指公司动用闲置资金和剩余负债能力，应对可能发生的或无法预见的紧急情况，把握未来投资机会的能力。

财务弹性来源于现金流量和支付现金需要的比较。当企业的现金流量超过支付现金的需要，有剩余的现金时，企业适应性就强。因此，通常用经营现金流量与支付要求进行比较来衡量企业的财务弹性。通常用现金股利保障倍数、资本购置比率、全部现金流量比率、再投资现金比率等指标衡量企业的财务弹性。保持适度的财务弹性是灵活适应资本市场变动的必要条件，是合理运用财务杠杆收益的前提，是调整融资规模、融资结构的基础。



财务结构

财务结构是指企业资产的构成情况以及它们之间的比例关系。财务活动通常是在有风险的情况下进行的，制定企业财务结构时必须研究风险、计量风险并设法控制风险，以求扩大股东财富。

财务结构设计的要点是：（1）资产结构要关注流动资产与长期资产的比例，特别是流动资产中货币性资产的比重；（2）资本结构中要关注短期资本与长期资本的比例，特别是短期资本中临时筹资的比重，因为临时筹资往往是为应付经营高峰而借入的短期信贷，风险最大；（3）财务结构的调整最终归结于结构配合，良好的结构配合能够有效规避风险，谋取最大收益。按照此设计要求，财务结构有保守型、稳健型和激进型三种。



财务管理再造

财务管理再造是对财务管理体制、地位、人员、机制等方面进行革命性的元素再配置，以显著提高企业财务管理水平和经济效益。

财务管理再造的主要内容是：（1）组织流程变革是保证。在理顺财务管理组织机构前提下，用流程导向替代职能导向，实施流程管理。（2）注重资金时间价值。在企业筹资、投资运营决策中充分考虑货币时间价值，把握利率、物价指数、通货膨胀率、贴现率等指标对企业经营的影响。（3）善于进行财务关系协调。充分协调企业与各种利益相关者的关系，创造良好的财务环境。（4）考虑风险与收益的均衡。既要支持发展，又要控制风险。（5）主动进行资源合理配置。不仅要管好企业实物资源，恰当地优化实物资源的结构，而且要主动关注信息、人力、技术资源的配置问题。（6）追求经营活动现金净流

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

量。抓现金流量是理财工作的重点，只有经营活动创造的现金净流量才是企业价值实现的根本保证。（7）关注委托代理关系。完善公司治理是企业改革的方向，同时要充分发挥制度管理的重要性，并积极防范道德风险给企业带来的损失。



财务管理信息化

财务管理信息化是指利用先进的信息技术和现代化的管理手段，以会计信息系统为基础，全面实现会计电算化，并推行网络财务，提供互联网环境下实行财务核算、分析、控制、决策和监督等现代化财务管理模式、方式及各项功能，从而能够进一步实现管理数字化，并最终实现管理信息化。

财务管理信息化具有实现物流、资金流、信息流同步化，财务管理集成化，财务组织弹性化以及财务资源供应链化等特点，在企业财务管理的各个环节充分利用现代信息技术，建立信息系统，使企业财务信息得到集成和综合，从而提高财务管理水平和经济效益。实施企业财务管理信息化建设拓展了财务管理空间，加快了财务管理时效，提升了财务管理效能，增强了资源使用的有效性。

一般来说，财务管理信息化应该包括会计事务处理信息系统、财务管理信息系统、财务决策支持系统、财务经理信息系统以及组织互联信息系统五个部分。这些系统的成功建立以及相互之间的集成管理是财务管理信息化成功的体现。



财务流程再造

财务流程再造是对财务管理过程和财务决策体制进行重塑，以提高财务运作效率。财务流程再造包括对融资机制和投资机制的重构以及对企业财务信息的生成和披露机制的规范。财务流程再造为企业绩效的飞跃打下良好的基础。

企业财务流程再造的内容包括：（1）财务流程分析，即运用多种不同的技术手段，把握现有财务流程的特征、基本内涵和缺陷，分析核心的价值创造流程，寻找价值提升的空间，从而为财务流程再造提供决策依据；（2）财务流程改造，包括系统改造和流程重构两方面内容。系统改造实际上是在分析现有流程的基础上，对现有流程进行整合，使系统更加优化，从而创建出新流程；流程重构是企业开拓中长期竞争优势的有效途径。



财务规划

财务规划是指纳税人或其代理人在合理合法的前提下，自觉地运用税收、会计、法律、财务等综合知识，采取合法合理的手段，降低税收成本服务于企业价值最大化目标。

财务规划是对企业财务活动的整体性决策，其着眼点不是当前，而是未来，是立足于长远的需要对企业财务活动的发展所作出的科学判断。它在日常财务活动中的主要特性是：（1）全局性。财务规划是以整个企业的筹资、投资和经营管理的全局性为对象，根据企业长远发展需要而制定的。（2）长期性。制定财务规划是为了谋求企业未来的长远发展。财务规划一经制定就会对企业未来相当长时期内的财务活动产生重大影响。（3）风险性。科学合理的财务规划可以减少企业经营风险，避

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

免企业陷入财务困境。（4）适应性。财务规划把企业与外部环境融为一体，通过分析、评估等手段尽最大可能避免企业财务管理中所出现的问题，增强企业对各种复杂因素的适应性。



财务整合

财务整合是指并购方对被并购方的财务制度体系、会计核算体系进行统一管理和监控。企业并购的目标是通过核心能力的提升和竞争优势的强化创造更多的新增价值。因此，在财务整合过程中，企业也必须紧紧围绕这一目标，以成本管理、风险控制和财务管理流程的优化为主要内容，通过财务整合力求使并购后的公司在经营活动上统一管理，在投资、融资活动上统一规划，最大限度地实现并购的整合和协同效应。企业并购后的财务整合应遵循以下原则：及时性原则、统一性原则、协调性原则、创新性原则和成本效益原则。

并购公司的财务整合必须以企业价值最大化为中心，这个中心也是财务管理目标导向整合的一个依据，如果偏离这个中心，会使财务整合走向官僚化和低效率。以企业价值最大化为中心的同时，财务整合必须以并购公司的发展战略为准绳。通过财务整合，使并购公司经营活动统一管理、统一规范，使并购公司投融资活动统一规划，最大限度地实现并购公司的整合与协同效应。



财务柔性

财务柔性是指企业资本运作、财务活动存在着变数，具有不确定性。针对企业财务活动中环境的变化及由环境引起的不确定性，企业动态地实施财务管理，这就是企业财务柔性管理。企业财务柔性表现在企业资本运动和财务活动的各个方面，包括资本筹集的柔性、资本运用的柔性及资本收益分配的柔性。

柔性财务管理活动中，人的价值观念、行为方式起着决定性的作用。财务管理的客体是人以及因此形成的内外部财务关系，其次才是财务资源（资金、人力、信息或现金流转）。实施财务管理过程中应发挥人本管理的最大效用。按照财务柔性理念指导企业财务管理，就是以人的发展为出发点，围绕人的价值管理开展财务活动，协调好财务关系，以和为贵，以财务管理促进企业内外和谐发展，使财务管理能充分调动全体企业人员的积极性和创造性，促进企业技术创新，最终实现企业的发展。



精益财务管理

精益财务管理，是以精益管理思想为出发点，在企业的筹资、投资、营运资金、成本管理等过程中，把精益管理思想与企业财务管理思想相结合，设计的一套现代化的财务管理模式。精益财务管理的基本目标是，充分挖掘和利用企业现有的可利用资源，排除一切不能创造价值的作业和行动，有效组织和配置资源，以求成本的不断降低和利润的不断提高，最终达到提高企业价值的目的。

精益财务管理的具体内容包括：在筹资管理活动中，首先消除不必要的资金需求量，在适当的风险条件下，以企业目标

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

和财务管理目标为指导，最优化筹集企业所必需的资金；在投资管理活动中，根据企业发展战略和不同时期的企业目标进行合理的投资规划，优化投资质量，以最小投资获得最大价值；在流动资产管理活动中，根据企业生产经营活动的需要，适当保有合理的现金额度和库存数量，优化管理应收账款；在成本管理活动中，追求最小供应链成本，在供应链的各个环节中不断地消除不为客户增值的作业，杜绝浪费，从而达到降低供应链成本、提高供应链效率的目的，最大限度地满足客户特殊化、多样化的需求，使企业的竞争力不断增强。



精细化财务管理

精细化财务管理是以“细”为起点，做到细致入微，对每一岗位、每一项具体的业务，都建立起一套相应的工作流程和业务规范，将财务管理的触角延伸到公司的各个生产经营领域，通过行使财务监督职能，拓展财务管理与服务职能，实现财务管理零死角，挖掘财务活动的潜在价值。

精细化财务管理的核心是通过三个转变促进财务管理水平提高：强调财务工作职能由记账核算型向经营管理型转变；财务工作领域由事后的静态核算向全过程、全方位的动态控制转变；财务工作作风从机关型向服务型转变。

精细化财务管理的重点是细化财务管理内容，拓宽财务管理领域。通过对内容的细化、分解和整合，不断提高财务管理水平和财务工作质量。通过对财务管理领域的拓展，在企业内部实施大财务战略，形成以财务预算为指导的“计划—决策—实施—控制—调整—优化”的工作程序，将财务管理与生产经营管理融合在一起。



柔性财务管理

柔性财务管理是在研究人们心理和行为规律的基础上，采用非强制方式，在人们心目中产生一种诱导性力量，从而实现组织的管理目标，把组织的意志转化为大家自觉的行动。柔性财务管理是一种更加高级、更加人性化的财务管理，也是一种更加理性化、科学化的财务管理。

柔性财务管理模式与传统财务管理管理模式相比较，有这样一些显著特征：（1）在管理方式上注重财务灵活性；（2）在财务管理的主导战略上主张多样化战略和市场领先战略；（3）在财务管理思想上强调快速反应、柔性化；（4）在财务管理体制上实行一体化管理，各工作环节实行并行工程，即强调集成管理；（5）在财务管理的组织结构和功能上，柔性财务管理的组织机构是有机的结构，打破职能部门界限，采取网络结构；（6）在财务管理的任务上，采取财务管理、协调、服务、创新的多目标，强调不断调整自身的学习，适应环境，改造环境，与时俱进，不断创新；（7）对财务管理人员素质的要求上，需要柔性人才，重智能，强调专业素质与管理素质相结合。



集成化财务管理

集成化财务管理是利用现代网络技术和信息集成方法，将财务与业务、供应链集成起来，追求整体效率和效益的提高，缩短生产前置时间，提高产品质量和服务

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

质量，提高企业的整体柔性，减少库存，使企业具有低能耗、低物耗、高效益、高应变能力，实现企业物流、资金流和信息流的高度统一以及财务的实时管理，以适应柔性生产、组织扁平化和产品个性化的市场要求。

集成化财务管理模式的三个基本特点是：(1) 集成化管理。它不仅对集团财务方面进行管理，而且对库存、生产、销售等业务方面进行管理，不仅管集团内部，而且与整个供应链管理相集合。(2) 直接管理。通过网络技术减少传统财务管理中的许多中间环节，高层领导能直接对底层员工进行管理。(3) 实时管理。整个供应链通过网络联系在一起后，总部的财务主管根据动态会计信息，可以及时作出财务安排，并通过网络传达下去，实现财务的在线管理。



绿色财务管理

绿色财务管理是将资源的有限性、社会的效益性、环境的保护性以及企业的盈利性综合考虑的一种财务管理方法，其目的是在保持和改善生态资源环境的情况下，实现企业价值最大化以及企业与社会的协调和发展。

为使绿色财务管理理论尽快应用于企业实际经济活动中，需要采取的措施是：(1) 企业在制定经营目标时，要兼顾到资源环境和生态平衡的问题；(2) 大力提高员工素质，特别是财务人员，应充分认识社会生态资源环境的重要性以及生态环境对全人类的重要影响，增强资源环境保护意识。(3) 绿色财务管理理论要求实行绿色会计。



资本经营型财务管理

资本经营型财务管理是一种经营性主动式管理，是对企业资本运动的管理，是通过价值形态的管理实现企业实物的管理，是用增量启动存量，优化资本结构的管理。资本经营型财务管理在企业中发挥主导作用，它是企业决策者的高级参谋。资本经营型财务管理通过一系列现代科学管理财务的理念，运用各种预测、决策的方法，发挥着运作全部资本、优化资本结构、促进提高资本经营效率的作用。

资本经营通过财务管理进行战略规划，进行科学的收益预测和投资风险预测，分析目标公司资产、债权、债务状况及其出售动机，避免盲目行事，并在企业内部建立起健康、灵活的资金调配和有效的财务营运机制，增强企业的造血功能。同时，还要通过财务管理科学的预测及时调整资金流向、流量，规避风险，服务于资本经营，挖掘资本的潜在价值，使资本释放出更大的潜能，产生出更大的资本效益。



财务竞争力

财务竞争力是一种以知识创新为基本内核的、公司理财专有的、扎根于企业财务能力体系中的、有利于实现企业可持续竞争优势的整合性能力，是企业各项财务能力高效整合后作用于企业财务可控资源的一种竞争力。财务竞争力是企业在实现其财务经营目标过程中所表现出来的能力，是企业的财务战略、财务资源、财务能力、财务执行、财务创新等有机结合所产生的综合实力。企业一旦树立起财务竞

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

争力的观念，便会促使企业走出产品、商品生产经营的天地，积极盘活企业的存量资产、调整产业结构和资本结构，进入资本经营的新领域，以求提高企业的竞争力。

财务竞争力是一种具有竞争意识的战略性财务能力。财务竞争力就是企业竞争力中的局部能力，相对企业竞争力的系统性而言，财务竞争力具有一定的独立性。通过提高财务竞争力可以改善企业的财务管理水平，也可能使企业的收益暂时得以提升，但企业竞争力的提高还需要通过组织的各种职能来实现。



财务外包

财务外包是指企业将财务管理过程中的某些事项或流程外包给外部专业机构代为操作和执行的一种财务战略管理模式。

财务外包根据其外包形式可分为传统财务外包和现代网络财务外包。传统财务外包主要是将整个财务管理活动根据企业的需要分解成若干模块，如总账核算、往来账款管理、工资核算、固定资产管理、报表系统、纳税申报等模块，将这些模块中企业不擅长管理或不具有比较优势的部分外包给那些在该方面居于行业领先水准的专业机构处理。现代网络财务外包是利用提供财务应用服务的网络公司（如 ASP 应用服务提供商）搭建的网络财务应用平台，通过合同或协议的形式，企业将全部或部分财务系统业务外包给服务商，由服务商通过互联网上的专营网站替代企业执行财务操作流程及财务信息的生产职能，而分析、决策的职能仍由本单位高层财务管理人员执行，同时服务商保证财务信息质量并给予必要的咨询和指导的一种财务外包方式。



资产负债表

资产负债表也叫做财务状况表，表示企业在一定日期（通常为各会计期末）的财务状况（即资产、负债和所有者权益的状况）的主要会计报表。

资产负债表的基本结构是：资产一般是按先后顺序逐一列在表的左方，反映单位所有的各项财产、物资、债权和权利；所有的负债和所有者权益则逐一列在表的右方。负债一般列于右上方分别反映各种长期和短期负债的项目，所有者权益列在右下方，反映所有者的资本和盈余。左右两方的数额相等。

资产负债表主要提供有关企业财务状况方面的信息。通过资产负债表，可以提供某一日期资产的总额及其结构，表明企业拥有或控制的资源及其分布情况；可以提供某一日期的负债总额及其结构，表明企业未来需要用多少资产或劳务清偿债务以及清偿时间；可以反映所有者所拥有的权益，据以判断资本保值、增值的情况以及对负债的保障程度。资产负债表还可以提供进行财务分析的基本资料，有助于会计报表使用者作出经济决策。



现金流量表

现金流量表是反映企业在一定会计期间现金和现金等价物流入和流出的报表。现金流量表是财务报表的三个基本报告之一，所表达的是在一固定期间（通常是每季或每年）内，一家企业或机构的现金

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（包含银行存款）增灭变动的情况。现金流量表主要反映资产负债表中各个项目对现金流量的影响，并根据其用途划分为经营、投资及融资三个活动分类。现金流量表可用于分析一家企业或机构在短期内有没有足够现金去应付开销。

现金流量表首先要对企业各项经营活动产生的现金和运用的现金流量进行合理的分类。现金流量按其产生的原因和支付的用途不同，分为经营活动产生的现金流量、投资活动产生的现金流量、筹资活动产生的现金流量。现金流量表是以收付实现制为编制基础，反映企业在一定时期内现金收入和现金支出情况的报表。对现金流量表的分析，既要掌握该表的结构及特点，分析其内部构成，又要结合损益表和资产负债表进行综合分析，以求全面、客观地评价企业的财务状况和经营业绩。



损益表

损益表又称利润表，是用以反映公司在一定期间利润实现或发生亏损的财务报表。它是一张动态报表。损益表可以为报表的阅读者提供作出合理的经济决策所需要的有关资料，可用来分析利润增减变化的原因。

损益表上所反映的会计信息，可以用来评价一个企业的经营效率和经营成果，评估投资的价值和报酬，进而衡量一个企业在经营管理上的成功程度。具体来说，其主要作用是：（1）损益表可作为经营成果的分配依据。损益表反映企业在一定期间的营业收入、营业成本、营业费用以及营业税金、各项期间费用和营业外收支等项目，最终计算出利润综合指标。（2）损益表能综合反映生产经营活动的各个方面，有助于考核企业经营管理人员的工作业绩。企业在生产、经营、投资、筹资等各项活动中的管理效率和效益都可以从利润数额的增减变化中综合表现出来。（3）损益表可用来分析企业的获利能力，预测企业未来的现金流量。损益表揭示了经营利润、投资净收益和营业外的收支净额的详细资料，可据以分析企业的盈利水平，评估企业的获利能力。



财务状况变动表

财务状况变动表也叫做资金来源和运用表，是综合反映一定会计期间内营运资金来源和运用及其增减变动情况的报表。它用来反映企业一定会计期间内各种资产、负债和所有者权益增减变化的原因，分析资金取得的来源和运用的方向，说明企业财务情况变动的动态报表。

财务状况变动表是公司每年向其股东或证券管理委员会呈交的三种主要财务报表之一，其目的是报告在本会计年度里所有流进公司的资金来源以及这些资金被运用的具体情况。财务状况变动表左侧是反映营运资金增减变动的原因和过程，是主表；右侧则是附表，反映企业营运资金内部项目变动情况，是财务状况变动的结果。由于财务状况变动表左右两方是从动态和静态两个不同的角度来说明企业财务状况变动的原因、过程和结果，因此左右两方的金额相等。

财务状况变动表的主要作用是：（1）财务状况变动表揭示了企业资金变动的原因，反映企业在会计期间内动态的财务状况，即经营活动及投资和筹资活动的概况。（2）财务状况变动表具体说明了资金

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

变化的原因和结果，提供报告期内企业财务状况变动的全貌，有利于了解企业资金变化的来龙去脉。（3）财务状况变动表是连接资产负债表和损益表的桥梁。



财务报表附注

财务报表附注是为了便于财务报表使用者理解财务报表的内容而对财务报表的编制基础、编制依据、编制原则和方法及主要项目等所作的解释。它是对财务报表的补充说明，是财务会计报告体系的重要组成部分。

财务报表与附注之间存在一个主次关系，财务报表是根，附注处于从属地位；由于经济业务的复杂性和企业在编制财务报表时可能选择了不同的会计政策，企业需要通过财务报表附注对财务报表的编制基础、编制依据、编制原则和方法及主要事项等进行解释，以此增进会计信息的可理解性，同时使不同企业的会计信息的差异更具可比性，便于进行对比分析；通过报表附注的文字说明，辅以某些统计资料或定性信息，可弥补财务信息的不足，从而能全局反映企业面临的机会与风险，将企业价值充分体现出来，保证了信息的完整性，有助于信息使用者做出最佳的决策；财务报表附注除了解释和补充说明财务报表内容外，还要对其加以分析、评价，并有针对性地提出一些改进工作的建议、措施，帮助使用者更全面了解企业状况，增强财务报告体系的灵活性。



利润分配表

利润分配表是反映企业一定期间对实现净利润的分配或亏损弥补的会计报表，说明利润表上反映的净利润的分配去向。利润分配表包括在年度会计报表中，是利润表的附表。通过利润分配表，可以了解企业实现净利润的分配情况或亏损的弥补情况，了解利润分配的构成，以及年末未分配利润的数据。

利润分配表一般有表首、正表两部分。其中表首说明报表名称、编制单位、编制日期、报表编号、货币名称、计量单位等；正表是利润分配表的主体，具体说明利润分配表的各项内容，每项内容通常还区分为“本年实际”和“上年实际”两栏分别填列。公司向股东分派股利，应按一定的顺序进行。按照我国公司法的有关规定，利润分配应按下列顺序进行：计算可供分配的利润、计提法定盈余公积金、计提公益金、计提任意盈余公积金、向股东（投资者）支付股利（分配利润）。



优序融资理论

优序融资理论放宽完全信息的假定，以不对称信息理论为基础，并考虑交易成本的存在，认为权益融资会传递企业经营的负面信息，而且外部融资要多支付各种成本，因而企业融资一般会遵循内源融资、债务融资、权益融资这样的先后顺序。

优序融资理论的主要结论是：（1）公司偏好于内部融资；（2）股息具有粘性，公司会避免股息的突然变化，一般不用减少股息来为资本支出融资，即公司净现金流的变化一般体现了外部融资的变化；（3）如果需要外部融资，公司将首先发行最安全的证券，即先债务后权益。如果公司内

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

部产生的现金流超过其投资需求，多余现金将用于偿还债务而不是回购股票。（4）每个公司的债务率反映了公司对外部融资的累计需求。



权衡理论

权衡理论的观点是：企业最优资本结构就是在负债的税收利益和预期破产成本之间权衡。权衡理论通过放宽MM理论完全信息以外的各种假定，考虑在税收、财务困境成本、代理成本分别或共同存在的条件下，资本结构如何影响企业市场价值。

权衡理论认为，企业可以利用税收屏蔽的作用，通过增加债务来增加企业价值。但随着债务的上升，企业陷入财务困境的可能性也增加，甚至可能导致破产，如果企业破产，不可避免的会发生破产成本。即使不破产，但只要存在破产的可能，或者说只要企业陷入财务困境的概率上升，就会给企业带来额外的成本，这是制约企业增加借贷的一个重要因素。因此，企业在决定资本结构时，必须要权衡负债的避税效应和破产成本。权衡理论证明了合理负债比率的存在。权衡理论认为公司应寻找一个恰当的负债率，使得额外增加的负债所产生的税盾的边际收益与可能存在的财务危机成本相抵消。



财务战略管理

财务战略管理是指企业在分析理财环境的基础上，在服从和服务于企业战略的前提下，对企业资源筹集和配置活动进行的全局性和长远性的谋划，它是战略理论在财务管理领域的应用与延伸。财务战略管理是为实现企业战略目标和加强企业竞争优势，运用财务战略管理的分析工具，确认企业的竞争地位，对财务战略的决策与选择、实施与控制、计量与评价等活动进行全局性、长期性和创造性的谋划过程。

一个较为完整的财务战略管理过程由四个基本环节构成。这四个环节按先后顺序分别是：理财环境分析；财务战略制定及目标分解；财务战略实施；财务战略实施结果评估与控制。财务战略是为谋求企业资金均衡、有效流动和实现企业战略，为加强企业财务竞争优势，在分析企业内、外环境因素影响的基础上，对企业资金流动进行全局性、长期性和创造性的谋划。一般来说，财务战略有三种路径选择：扩张型、稳健型、防御收缩型。



快速扩张型财务战略

快速扩张型财务战略，是指以实现企业资产规模的快速扩张为目的的一种财务战略。为了实施这种财务战略，企业往往需要在将绝大部分乃至全部利润留存的同时，大量地进行外部筹资，更多地利用负债。大量筹措外部资金是为了弥补内部积累相对于企业扩张需要的不足；更多地利用负债而不是股权筹资，是因为负债筹资既能为企业带来财务杠杆效应，又能防止净资产收益率和每股收益的稀释。企业资产规模的快速扩张，也往往会使企业的资产收益率在一个较长时期内表现为相对的低水平，因为收益的增长相对于资产的增长总是具有一定的滞后性。总之，快速扩张型财务战略一般会表现出“高负债、低收益、少分配”的特征。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



稳健发展型财务战略

稳健发展型财务战略，是指以实现企业财务绩效的稳定增长和资产规模的平稳扩张为目的的一种财务战略。实施稳健发展型财务战略的企业，一般将尽可能优化现有资源的配置和提高现有资源的使用效率作为首要任务，将利润积累作为实现企业资产规模扩张的基本资金来源。为了防止过重的利息负担，这类企业对利用负债实现企业资产规模从而经营规模的扩张往往持十分谨慎的态度。所以，实施稳健发展型财务战略的企业的一般财务特征是“低负债、高收益、中分配”。当然，随着企业逐步走向成熟，内部利润积累就会越来越成为不必要，那么，“中分配”的特征也就随之而逐步消失。



防御收缩型财务战略

防御收缩型财务战略，是指以预防出现财务危机和求得生存及新的发展为目的的一种财务战略。实施防御收缩型财务战略的企业，一般将尽可能减少现金流出和尽可能增加现金流入作为首要任务，通过采取削减分部和精简机构等措施，盘活存量资产，节约成本支出，集中一切可以集中的人力用于企业的主导业务，以增强企业主导业务的市场竞争力。由于这类企业多在以往的发展过程中曾经遭遇挫折，也很可能曾经实施过快速扩张的财务战略，因而历史上所形成的负债包袱和当前经营上所面临的困难，就成为迫使其采取防御收缩型财务战略的两个重要原因。“高负债、低收益、少分配”是实施这种财务战略的企业的基本财务特征。



资金筹集战略

资金筹集战略是指企业在总体战略的指导下，根据对企业内外部环境的分析和对未来趋势的预测，作出有关解决资金筹集目标、规模、结构和方式等问题的谋划。

公司筹资从筹资量来看，主要是解决公司发展的资金需要问题，它与公司发展战略目标有关，受公司发展战略目标的制约；从筹资结构来看，主要是要解决如何通过控制与利用财务风险来达到降低筹资成本和提高股权资金收益率的问题，它与公司经营风险和财务风险的大小有关。资金筹集战略分为长期资金筹集战略和短期资金筹集战略。在筹资结构中，长期筹资的比例越高，企业的风险就越小，但付出的筹资代价就越高。具体来说，有以下几种长短期筹资结构战略：低风险、安全战略；低成本、冒险战略；低成本、低风险战略。



资金运用战略

资金运用战略，是指决定企业资金投放方向、投放规模，以提高资金运用效果的战略。资金运用是指公司将筹集到的资金以各种手段投入到各种用途上。它关注的焦点是各类资产的合理配合，即资产结构问题。影响投资组合战略的因素主要有：盈利与风险、经营规模、产业性质。适当的投资组合战略可以使企业的资金得到充分的利用，同时又保持必要的灵活性，创造最佳的效果，降低企业的风险。

资金运用战略的种类主要有长期投资战略、短期投资战略和投资组合战略。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（1）长期投资战略是对有一定限度的资金来源在长期投放上规定其合理、有利和有效运用的战略。（2）短期投资战略是对企业资金在短期投放上规定其合理、有利和有效运用的战略。（3）投资组合战略是指企业的投资中有多少资金应投于长期资产，多少资金应投于短期资产，两者应保持什么样的比例。



资金投资战略

资金投资战略是指通过资金的组合及运用，确定最佳的投资方向和投资规模的策略。企业的投资是指企业对自己目前所持有的资金的一种运用。资金来源或是企业内部的积累，或是借贷，以用来购买实际资产或金融资产，或取得这些资产的使用权。企业投资是企业实际资本形成的经济运行过程，同时也是资本或投资品的耗费过程。

选择资金投资战略主要是从投资规模、方向和投资所需要的资金密度来考虑。

（1）依投资规模，资金投资战略可分为稳定性投资战略、扩张性投资战略和紧缩性投资战略。稳定性投资战略是一种维持现有投资水平的战略。扩张性投资战略是企业通过扩大投资规模，不断扩大生产经营，增加生产和经营产品的数量和种类，提高市场占有率。紧缩性投资战略是一种收缩现有投资规模的战略。

（2）依投资投向，资金投资战略可分为专业化投资战略和多元化投资战略。专业化投资战略是指企业长期将资金投放于某一特定生产经营领域或特定产品和业务项目上，投资的增加通常只是引起经营规模和市场规模的扩大，而不会引起经营结构和市场结构的改变。企业采取这种投资战略的基本目的多是为了追逐高额利润。多元化投资战略是指企业将投资分散投放于不同的生产经营领域或不同的产品和业务项目上，投资的增加必然导致经营结构和市场结构的改变。

（3）依投资资金密度，资金投资战略可分为资金密集型投资战略、技术密集型投资战略和劳动密集型投资战略。资金密集型投资战略是指在长时期内企业确定的投资方向需要投入大量的资金，投资方向的实际运行主要依靠资产的运用来实现。技术密集型投资战略是指在长时期内企业确定的投资方向需要大量的技术投入，投资的重点往往是先期的技术开发。劳动密集型投资战略是指在长时期内企业确定的投资方向需要大量的劳动投入，投资方向的实际运行主要依靠劳动力的投入。



收益分配战略

收益分配战略是指以战略眼光确定企业净利润留存与分配的比例，以保证企业和股东的长远利益。收益分配是利用价值形式对社会剩余产品所进行的分配。企业的收益分配战略应遵循既有利于股东又有利于企业的原则。收益分配战略主要包括资本收益的管理、股利分配政策等。

收益分配战略的制定必须以投资战略和筹资战略为依据，必须为企业整体战略服务。一方面企业要满足营销及产品质量发展的需要，全力支持企业的扩张型发展战略，满足企业高速发展对资金的短缺问题；另一方面企业还应最大限度满足企业培育与提升核心竞争力对权益资本的需要，积极探索知识、技术、专利、管理等

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

要素参与收益分配的有效办法，制定有利于留住人才和人尽其才的收益分配政策。



利润分配战略

利润分配战略主要是通过合理的利润分配，促进各利益方关系的协调。在制定利润分配政策时，要注意对公司外部筹资能力和积累能力的影响。企业的利润分配战略应遵循既有利于股东又有利于企业的原则。

在利润分配战略中企业要以实现可持续发展为出发点。首先，要改革传统的分配制度，加大对人力资本分配的倾斜力度，运用期权制、员工持股制等措施激发和调动人力资本所有者的积极性、主动性和创造性。其次，要合理选择股利政策和分配形式。股利政策和分配形式的选择要围绕着保护股东利益、稳定股票价格、促进企业长期发展的目标来进行。要求企业做到以下两点：一方面，要在资本市场上塑造企业的良好财务形象，给投资者以一定的回报，稳定股价、避免企业股价的大起大落；另一方面，保留一定的利润作为内部资金的来源，夯实企业实力，并不断扩充企业的资本金。



信息披露制度

信息披露制度，也称公示制度、公开披露制度，是上市公司为保障投资者利益、接受社会公众的监督而依照法律规定将其自身的财务变化、经营状况等信息和资料向证券管理部门和证券交易所报告，并向社会公开或公告，以便使投资者充分了解情况的制度。它既包括发行前的披露，也包括上市后的持续信息公开，它主要由招股说明书制度、定期报告制度和临时报告制度组成。

信息披露制度的特征是：信息披露法律制度的主体上看，它是以发行人为主线、由多方主体共同参加的制度。信息披露制度在信息公开的时间上是个永远持续的过程，是定期与不定期的结合。有关市场主体在一定的条件下披露信息是一项法定义务，披露者没有丝毫变更的余地。信息披露制度在法律上的另一个特点是权利义务的单向性，即信息披露人只承担信息披露的义务和责任，投资者只享有获得信息的权利。



企业法人制度

企业法人制度是指依照法律建立起来的使其人格化和获得独立法人地位的企业制度。在这种制度下，企业是人格化的法人，具有法人地位，是独立的民事主体，自主地对外开展活动。

企业法人是具有国家规定的独立财产，有健全的组织机构、组织章程和固定场所，能够独立承担民事责任，享有民事权利和承担民事义务的经济组织。确立企业法人制度的好处在于使具备法人条件的企业取得独立的民事主体资格，真正成为自主经营、自负盈亏的商品生产者和经营者，在法律上拥有独立的人格，像自然人一样有完全的权利能力和行为能力。

企业和主管部门之间是两个完全平等的主体，不是隶属关系，双方只能按照等价、有偿、自愿、互利的原则形成民事法律关系；企业法人与组成企业法人的成员互相分离，各自以自己的名义独立参与民

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

事活动，享受权利和承担义务；企业法人具有独立的财产权利，从而使企业法人能独立享有民事权利和承担民事义务；企业法人具有独立的财产责任，即企业法人的民事责任以企业自有的财产独立承担，同组成企业法人的成员的财产无关。



企业产权制度

企业产权制度是指企业的财产制度，是企业制度的核心，它决定了企业财产的组织形式和经营机制。企业产权制度的发展经历了三种形态，即业主制产权制度、合伙制产权制度和公司制产权制度。业主制产权制度是最早出现的企业产权制度形态。合伙制产权制度是由业主制企业的扩张而形成但与业主制产权制度无本质区别的一种企业产权制度。公司制产权制度是一种现代企业产权制度，它的突出特点是企业投资者负有限责任。

公司产权制度的特征是：(1) 公司产权制度的基础是公司所拥有的法人财产；(2) 公司产权制度的权利安排是原始所有权、法人财产权及经营权的三权分离；(3) 公司成为不依赖于股东独立存在的法人，对公司资产具有全面的支配权，投资者的权能大大弱化，所有者和法人之间产权关系界定十分清晰。



公司资本制度

狭义的公司资本制度是指公司资本的形成、维持、退出等方面的制度安排，侧重于研究出资、资本的增减与资本的退出三个方面所涉及的问题；广义的公司资本制度是指围绕股东的股权投资而形成的关于公司资本运作的一系列概念网、规则群与制度链的配套体系，不仅包括了狭义上的公司资本制度，而且还涉及到资本的转化、公司利润的分配等方面的问题。

由于公司资本对公司有着极其重要的意义，为保护债权和交易安全，各国公司立法都将其作为一项重要内容加以规范，形成了种种不同的公司资本制度。西方国家目前已经形成的有法定资本制度、授权资本制度和折衷资本制度三种。一般认为，法定资本制度比较僵化，但是能确保公司资本真实可靠，保障债权人利益。授权资本制则具有更大的灵活性，更符合现代经济发展的要求，但容易造成公司滥设和公司资本虚空。折衷资本制吸收了法定资本制和授权资本制的优点，而克服了两者的弊端，是一种更具优越性的资本制度。



营运能力

营运能力是指企业的经营运行能力，即企业运用各项资产以赚取利润的能力。企业营运能力的财务分析比率有：存货周转率、应收账款周转率、营业周期、流动资产周转率和总资产周转率等。这些比率揭示了企业资金运营周转的情况，反映了企业对经济资源运用效率的高低。企业资产周转越快，流动性越高，企业的偿债能力越强，资产获取利润的速度就越快。

反映流动资产周转情况的指标主要有应收账款周转率、存货周转率、流动资产周转率和固定资产周转率。应收账款周转率是反映应收账款周转速度的指标，它是一定时期内赊销收入净额与应收账款平均余额的比率。存货周转率是一定时期内企业销货成本与存货平均余额间的比率，它

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是反映企业销售能力和资产流动性的一个指标，也是衡量企业生产经营各个环节中存货运营效率的一个综合性指标。流动资产周转率是反映企业流动资产周转速度的指标，它是流动资产的平均占用额与流动资产在一定时期所完成的周转额之间的比率。固定资产周转率是指企业年销售收入净额与固定资产平均净值的比率，它是反映企业固定资产周转情况，从而衡量固定资产利用效率的一项指标。



获利能力

获利能力就是企业资金增值的能力，通常表现为企业收益数额的大小与水平的高低。

获利能力指标主要包括营业利润率、成本费用利润率、盈余现金保障倍数、总资产报酬率、净资产收益率和资本收益率六项。上市公司经常采用每股收益、每股股利、市盈率、每股净资产等指标评价其获利能力。

每股收益是反映企业普通股股东持有每一股份所能享有企业利润或承担企业亏损的业绩评价指标。每股收益越高，表明公司的获利能力越强。每股股利是上市公司本年发放的普通股现金股利总额与年末普通股总数的比值，反映上市公司当期利润的积累和分配情况。市盈率是上市公司普通股每股市价相当于每股收益的倍数，反映投资者对上市公司每股净利润愿意支付的价格，可以用来估计股票的投资报酬和风险。一般来说，市盈率高，说明投资者对该公司的发展前景看好，愿意出较高的价格购买该公司股票。但是，某种股票的市盈率过高，也意味着这种股票具有较高的投资风险。每股净资产是上市公司年末净资产（即股东权益）与年末普通股总数的比值。



标准成本管理

标准成本管理依据各生产流程的操作规范，利用健全的生产、工程、技术测定方法（包括时间及动作研究、统计分析、工程实验等方法），对各成本中心及产品制定合适的数量化标准，再将该数最化标准金额化，作为成本绩效衡量与标准产品成本计算的基础。

标准成本管理的内容是：(1) 标准成本的制定。制定标准成本时，应充分考虑列在有效作业状态下所需要的材料和人工数量，预期支付的材料和人工费用，以及在正常生产情况下所应分摊的间接费等因素。(2) 标准成本的控制。成本管理的关键在于控制，而成本控制就是动用现代成本会计的各种方法，使各项成本达到预期标准的一种措施，通过成本控制使实际成本逐步达到标准成本，这就实现了企业降成本增效益的目标。(3) 成本差异揭示与分析。寻找成本差异的原因，采取措施降低成本。(4) 成本差异的账务处理。标准成本法下，各种成本差异要分别设差异账户单独归集。



目标成本管理

目标成本管理就是在企业预算的基础上，根据企业的经营目标，在成本预测、成本决策、测定目标成本的基础上，进行目标成本的分解、控制分析、考核、评价的一系列成本管理工作。它以管理为核

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

心，以核算为手段，以效益为目的，对成本进行事前测定、日常控制和事后考核，使成本由少数人核算到多数人管理，成本管理由核算型变为核算管理型，并将产品成本由传统的事后算账发展到事前控制，为各部门控制成本提出了明确的目标，从而形成一个全企业、全过程、多层次、多方位的成本体系，以达到少投入、多产出、获得最佳经济效益的目的。因此，它是企业降低成本、增加盈利和提高企业管理水平的有效方法。

目标成本管理的实施原则是：价格引导的成本管理、关注顾客、关注产品与流程设计、跨职能合作、生命周期成本削减、价值链参与等。



全面成本管理

全面成本管理是运用成本管理的基本原理与方法体系，依据现代企业成本运动规律，以优化成本投入、改善成本结构、规避成本风险为主要目的，对企业经营管理活动实行全过程、广义性、动态性、多维性成本控制的基本理论、思想体系、管理制度、机制和行为方式。

全面成本管理立足于长远的战略目标，通过价值链分析，培育企业核心竞争能力。全面成本管理的基本框架也包括了财务、顾客、企业内部业务流程和企业学习成长四个方面，其中，财务是最终目标，顾客是关键，企业内部业务流程是基础，企业学习成长是核心。四者相互作用，相互影响，有助于衡量、培植和提升企业核心能力。价值链是相互依存的活动构成的一个系统，在这一系统内各项活动之间相互联系，企业可以通过协调或优化这些相互联系的活动来创建其整体成本优势。全面成本管理的基本方法包括作业成本计算与作业成本管理。



精益成本管理

精益成本管理是以客户价值增值为导向，融合精益采购、精益设计、精益生产、精益物流和精益服务技术，把精益管理思想与成本管理思想相结合，形成的全新的成本管理理念。它从采购、设计、生产和服务上全方位控制企业供应链成本，以达到企业供应链成本最优，从而使企业获得较强的竞争优势。

精益成本管理包含丰富的管理思想和方法。精益生产的宗旨是在企业整个供应链环节杜绝一切浪费；作业成本管理以作业动因为切入点，作为整个精益成本管理的基石；敏捷制造的目标是速度和满意度，以达到综合性竞争能力。精益成本管理以供应链作为整个成本管理的连接纽带，汇集供应链各方的信息，达成精益成本管理目标。



价值成本管理

价值成本管理就是将价值与费用有机结合起来以确定成本目标并加以控制与管理的一种方法。价值成本管理方法从价值与费用统一性的角度实施成本管理。

价值成本管理法的理论依据是价值与费用统一性理论。其特点是：（1）促使企业全体成员参加成本管理。（2）有助于各环节目标成本确定的科学性与合理性。（3）是企业全面的、全过程的系统化管理。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

价值成本管理的具体措施是：（1）从价值角度对企业内部的各部门、车间、班组乃至个人按其在生产经营过程中提供的产品或劳务的计划价格分配其价值，并核定出产品的全部价值。（2）从费用的角度，依据产品价格、成本和利润三者之间的相互制约关系，确定目标成本。（3）根据分配给各部门、车间、班组及个人的价值占产品全部价值的比重分解目标成本，并依此实施成本控制、进行成本管理。



经营杠杆

经营杠杆又称营业杠杆或营运杠杆，指在企业生产经营中，由于存在固定成本而使利润变动率大于产销量变动率的规律。

根据成本性态，在一定产销量范围内，产销量的增加一般不会影响固定成本总额，但会使单位产品固定成本降低，从而提高单位产品利润，并使利润增长率大于产销量增长率；反之，产销量减少，会使单位产品固定成本升高，从而降低单位产品利润，并使利润下降率大于产销量的下降率。所以，产品只有在没有固定成本的条件下，才能使贡献毛益等于经营利润，使利润变动率与产销量变动率同步增减。

企业经营风险的大小常常使用经营杠杆来衡量，经营杠杆的大小一般用经营杠杆系数表示，它是企业计算利息和所得税之前的盈余变动率与销售额变动率之间的比率。企业一般可以通过增加销售金额、降低产品单位变动成本、降低固定成本比重等措施使经营杠杆率下降，降低经营风险。



财务杠杆

财务杠杆是指由于债务的存在而导致普通股每股利润变动大于息税前利润变动的杠杆效应。它是企业利用负债来调节权益资本收益的手段。合理运用财务杠杆可以给企业权益资本带来的额外收益，即财务杠杆利益。由于财务杠杆受多种因素的影响，在获得财务杠杆利益的同时，也伴随着不可估量的财务风险。

合理运用财务杠杆会给企业权益资本带来额外收益，但是同时会给企业带来财务风险。财务杠杆是否给公司经营带来正面影响，关键在于该公司的总资产利润率是否大于银行利率水平，当银行利率水平固定时，公司的赢利水平低，股东没有得到应有的报酬，财务杠杆在此对企业的经营业绩发挥了负面作用，抑制了公司的成长。造成这种结果的原因主要在于公司的赢利能力低，借债资金利用率没有得到高效运作；公司没有重视内部经营管理，没有将有限的财务资源投资到企业最具有竞争力的业务上。



财务风险

财务风险是指企业在各项财务活动中，由于各种难以预料和无法控制的因素，使企业在一定时期、一定范围内所获取的最终财务成果与预期的经营目标发生偏差，从而形成的使企业蒙受经济损失或更大收益的可能性。

财务风险是客观存在的，企业管理者对财务风险只有采取有效措施来降低风险，而不可能完全消除风险。

根据风险的来源可以将财务风险划分

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

为以下几类：

（1）筹资风险，指由于资金供需市场、宏观经济环境的变化，企业筹集资金给财务成果带来的不确定性。主要包括利率风险、再融资风险、财务杠杆效应、汇率风险、购买力风险等。

（2）投资风险，指企业投入一定资金后，因市场需求变化而影响最终收益与预期收益偏离的风险。

（3）经营风险，指生产经营过程中，供、产、销各个环节不确定性因素的影响所导致企业资金运动的迟滞，产生企业价值的变动。主要包括采购风险、生产风险、存货变现风险、应收账款变现风险等。

（4）存货管理风险，指存货波动对财务安全构成的威胁。

（5）流动性风险，指企业资产不能正常和确定性地转移现金或企业债务和付现责任不能正常履行的可能性。



财务流动性风险

财务流动性风险是指企业资金的供给无法满足资金的需求而导致财务困境的可能性。财务流动性风险管理就是运用一系列的风险管理策略，在事前、事中和事后对流动性风险进行防范、评估、监控和补救的一整套方案。降低财务流动性风险的途径是：

（1）资产负债管理，就是通过资产和负债的恰当组合来减少上市公司的财务流动性风险，达到企业价值最大化的目标。资产负债管理的关键在于构筑资产负债表上资产和负债各项目的正确组合，以及了解潜在的能够改变上述表上项目组合的各种可能性。主要有现金资本管理、资产配置结构、正常融资结构和应急筹资计划四种办法。

（2）保险与业务外包。对于可保风险进行投保，对于不可保风险采用业务外包与财务衍生工具进行风险管理。

（3）套期保值，是指构筑一项头寸来临时性地替代未来另一项资产（或负债）的头寸，或者是构筑一项头寸来保护现有的某项资产（或负债）头寸的价值直到其可以变现而采取的行动。套期保值可以对冲商品价格、利率、汇率等风险，其常用的工具包括期货、远期、期权和互换等。



筹资风险

筹资风险是指由于负债筹资引起、且仅由主权资本承担的附加风险。企业承担风险程度因负债方式、期限及资金使用方式等不同而面临的偿债压力也有所不同。因此，筹资决策除规划资主需要数量，并以合适的方式筹措到所需资金以外，还必须正确权衡不同筹资方式下的风险程度，并提出规避和防范风险的措施。

按照筹资风险的成因不同，筹资风险可以分为：

（1）现金性筹资风险。指由于现金短缺、现金流入的期间结构与债务的期限结构不相匹配而形成的一种支付风险。现金性筹资风险对企业未来的筹资影响并不大。

（2）收支性筹资风险。指企业在收不抵支的情况下出现的到期无力偿还债务本息的风险。收支性筹资风险是一种整体风险，它会对企业债务的偿还产生不利影响。

在具体操作中可以通过确定最佳资本

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

结构、合理安排筹资期限组合方式、科学预测利率及汇率的变动、进行风险转移等方式规避筹资风险。



投资风险

投资风险是指由于未来投资收益的不确定性，在投资中可能会遭受的收益损失甚至本金损失的风险。例如，股票可能会被套牢，债券可能不能按期还本付息，房地产可能会下跌等都是投资风险。投资者需要根据自己的投资目标与风险偏好选择金融工具。

分散投资是有效控制风险的方法，也是最普遍的投资方式，将投资在债券、股票、现金等各类投资工具之间进行适当的比例分配，一方面可以降低风险，同时还可以提高回报。

在投资项目的实际运作过程中，投资风险的处理应采取的主要对策是：

（1）风险回避。当投资项目潜在风险发生的可能性很大，不利后果也比较严重，而且又无其他策略可采用时，主动放弃项目、改变项目目标与行动方案来规避风险。

（2）风险控制。在实施风险控制策略时，最好将项目每一具体风险都控制在可以接受的水平上，单个风险减轻，整体风险就会相应降低，成功的概率就会增加。

（3）风险转移。通过若干技术手段和经济手段将风险部分或全部转移给其他人承担。

（4）风险自留。对一些无法避免和转移的风险，在不影响投资者根本或局部利益的前提下，将风险自愿承担下来。



经营风险

经营风险又称营业风险，是指在企业的生产经营过程中，受供、产、销各个环节不确定性因素的影响导致企业资金运动的迟滞，从而产生企业价值的变动的风险。

经营风险主要来源于战略选择、产品价格、销售手段等经营决策引起的未来收益不确定性，特别是企业利用经营杠杆而导致息前税前利润变动。

经营风险的会计对策是：（1）通过投保、业务外包等方式转嫁风险。（2）对于风险较大的人、物、业务予以回避。（3）对无法投保又无法回避的经营风险，应加强防范，降低损失发生的可能性。（4）运用大数法则，通过组合法增加承担风险个体的数量，降低损失发生的比例。



购买力风险

购买力风险又称通货膨胀风险，是指由于通货膨胀因素使成本增加或实际收益减少的可能性。

通货膨胀风险的主要表现是：（1）在通货膨胀时期，存款利率通常会相应提高，从而直接加大筹资成本。（2）在通货膨胀情况下，物价普遍上涨，社会经济运行秩序混乱，企业生产经营的外部条件恶化，证券市场也难免深受其害，所以购买力风险是难以回避的。（3）在通货膨胀条件下，随着商品价格的上涨，证券价格也会上涨，投资者的货币收入有所增加，会使他们忽视通货膨胀风险的存在，并产生一种货币幻觉。（4）由于货币贬值，货币购买力水平下降，投资者的实际收益不仅没有增加，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

反而有所减少。

通货膨胀还会使银行资产的实际收益下降。一般来讲，可通过计算实际收益率来分析购买力风险。资产实际收益率等于资产名义收益率减去通货膨胀率。通货膨胀率越高，资产实际收益率越低，当通货膨胀率高于资产名义收益率时，资产实际收益率为负数，资产的实际购买力反而下降了。



利率风险

利率风险是指市场利率变动的不确定性给商业银行造成损失的可能性。利率变化使商业银行的实际收益与预期收益或实际成本与预期成本发生背离，使其实际收益低于预期收益，或实际成本高于预期成本，从而使商业银行遭受损失。通常采用动利率存单、期货、利率选择权、利率交换、利率上限等金融工具规避利率风险。

影响市场利率变动的主要因素是：

（1）宏观经济环境。当经济发展处于增长阶段时，投资的机会增多，对可贷资金的需求增大，利率上升；当经济发展低迷时，投资意愿减少，对于可贷资金的需求量减小，利率一般较低。

（2）央行的政策。当央行扩大货币供给量时，可贷资金供给总量将增加，供大于求，自然利率会随之下降；反之，央行实行紧缩货币政策，利率会随之上升。

（3）价格水平。当价格水平上升时，市场利率也相应提高，否则实际利率可能为负值。

（4）股票和债券市场。如果证券市场处于上升时期，市场利率将上升；反之利率降低。

（5）国际经济形势。一国经济参数的变动，特别是汇率、利率的变动也会影响到其他国家利率的波动。



再融资风险

再融资风险是指由于金融市场上金融工具品种、融资方式的变动，导致企业再次融资产生不确定性，或企业本身筹资结构的不合理导致再融资困难。

在一定的时期内，企业的融资能力总是有限的。企业不可能无限度取得债务性资金。当企业的债务数额达到一定程度时，债权人会因为企业的风险过大而拒绝再向企业借入资金。如果企业为了一次并购活动的完成而在短时间内融入大量的债务性资金，那就意味着企业再融资的难度大大的增加了。再融资风险会导致的结果是：（1）企业因用完了债务性的融资额度而不能再取得债务性资金；（2）企业虽然还能再取得债务性资金，但由于企业债务规模的扩大，企业风险的加大，企业将不得不承受比以前更高的债务融资成本。



营销风险

市场营销风险，是指企业在开展市场营销活动过程中，由于出现不利的环境因素而导致市场营销活动受损甚至失败的状态。企业在开展市场营销活动过程中，必须分析市场营销可能出现的风险，并努力加以预防，设置控制措施和方案，最终实现企业的营销目标。

（1）产品风险，是指产品在市场上处于不适销对路时的状态。包括产品功能质量风险、产品入市时机选择风险、产品市

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

场定位风险、产品品牌商标风险等。

（2）定价风险，是指企业为产品所制订的价格不当导致市场竞争加剧，或用户利益受损，或企业利润受损的状态。

（3）分销渠道风险，是指企业所选择的分销渠道不能履行分销责任和不能满足分销目标及由此造成的一系列不良后果，包括分销商风险、储运风险和货款回收风险等。

（4）促销风险，主要是指企业在开展促销活动过程中，由于促销行为不当或干扰促销活动的不利因素出现，而导致企业促销活动受阻、受损甚至失败的状态。包括广告风险、人员推销风险、营业推广风险及公共关系风险等。



营销渠道风险

营销渠道风险指的是产品从生产完成至转移到消费者手中的全过程中，发生的某种不利事件或损失的各种可能情况的总和。具体地说，是指产品转移过程中企业所选择的分销渠道不能履行分销责任或不能满足分销目标及由此造成的一系列不良后果。

进行营销渠道风险管理，首先有利于企业营销目标的实现，用最小的渠道成本获得最大的利益；其次，通过对风险的估计，判断最易受损失的或损失价值最大的营销元素，预先采取保险措施，转移风险；最后，正确估计渠道风险，对比风险与收益，可以选择最优渠道行动方案。

根据引发的主体不同，可将营销渠道风险分为两种：

（1）内在型渠道风险，是指渠道的风险是由于制造商或者是渠道的管理者自身的原因所产生的，源于企业内部渠道设计、管理等方面的问题。

（2）外在型渠道风险，是指由企业外部的因素（中间商、竞争对手、环境等）引发的渠道风险，源于中间商、竞争对手等外在的渠道主体带给企业的渠道风险。



技术创新风险

技术创新风险，是指由于外部环境的不确定性、技术创新项目本身的难度与复杂性、创新者自身能力与实力的有限性等而导致技术创新活动达不到预期目标的可能性。

从创新主体企业的角度看，主要风险是：

（1）技术风险，主要风险因素有技术开发难度大、关键技术难于突破、技术障碍和技术壁垒等。

（2）市场风险，主要包括新产品难于被市场接受、市场定位不准、营销策略失误、新产品寿命短或开拓的市场被更新的产品代替等。

（3）财务风险，包括技术创新资金不足和融资渠道不畅等。

（4）政策风险，包括不符合国家或地方的环保政策、能源政策、科技政策和外贸政策，以及无法获得产品、原辅材料、设备、技术的进口许可证等。

（5）生产风险，主要包括难于实现大批量生产、工艺不合理、生产周期过长、生产成本过高和产品质量难于保证等。

（6）管理风险，包括组织协调不力、其他部门配合不好、高层领导关注不够、调研不充分、市场信息失真、风险决策机构机制不健全和研发过程不协调等。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



项目风险

项目风险是指可能导致项目损失的不确定性。项目风险管理是为了最好地达到项目的目标，识别、分配、应对项目生命周期内风险的科学与艺术，是一种综合性的管理活动。

项目风险管理的内容包括项目风险管理计划、风险识别、定性风险分析、定量风险分析、风险应对计划和风险监督与控制。项目风险管理的特点是：

（1）全过程管理，要求项目风险管理者能够审时度势、高瞻远瞩，通过有效的风险识别，实现对项目风险的预警预控；通过有效的风险管理工具或风险处理方法，对于项目运行过程中产生的风险进行分散、分摊或分割；在项目风险发生后，采取有效的应对措施并能够总结经验教训；对项目风险管理工作进行改进。

（2）全员管理，要求所有的人员均能够参与项目风险的管理。

（3）全要素管理，项目风险管理不能仅满足于对单一目标的追求，项目风险管理的过程是一个在可能的条件下追求项目工期最短、造价最低、质量最优的多目标决策过程。



杠杆收购

杠杆收购是一种获取或控制其他公司的方法，是指公司或个体利用自己的资产作为债务抵押，收购另一家公司的策略。交易过程中，收购方的现金开支降低到最小程度。杠杆收购的突出特点是：收购方为了进行收购，大规模融资借贷去支付大部分的交易费用，通常超过总购价的70%。同时，收购方以目标公司资产及未来收益作为借贷抵押。借贷利息将通过被收购公司的未来现金流来支付。

杠杆收购的主体一般是专业的投资公司，投资公司收购目标企业的目的是以合适的价钱买下公司，通过经营使公司增值，并通过财务杠杆增加投资收益。通常投资公司只出小部分的钱，资金大部分来自银行抵押借款、机构借款和发行垃圾债券，由被收购公司的资产和未来现金流量及收益作担保并用来还本付息。

杠杆收购必须考虑到债务的偿还能力，采用这种大量举债的收购方式，必须要有足够的信心偿还债务和利息。杠杆收购的目标企业大都是具有较高而且稳定的现金流产生能力，或者是通过出售或关停目标公司部分不盈利业务和经过整顿后可以大大降低成本，提高利润空间的企业。因为杠杆收购需要通过借债完成，因此目标企业本身的负债比率必须较低。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第五章 不可不知的营销管理



营销管理

营销管理是指建立和保持与目标市场之间的互利交换关系，辨别、分析、选择和发掘市场营销机会，规划、执行和控制企业营销活动的全过程。

营销管理的实质是需求管理，即对需求的水平、时机和性质进行有效的调解。

企业市场营销管理过程包含四个相互紧密联系的步骤：（1）分析市场机会。企业必须对市场结构、消费者、竞争者行为进行调查研究，识别、评价和选择市场机会。（2）选择目标市场。对市场机会进行评估后，企业要通过市场细分确定目标市场。（3）确定市场营销策略。为了满足目标市场的需要，企业对自身可以控制的各种营销要素如质量、包装、价格、广告、销售渠道等进行优化组合。（4）市场营销活动管理。利用市场营销计划、市场营销组织、市场营销控制来管理营销活动。



市场

狭义上的市场是买卖双方进行商品交换的场所。广义上的市场是指为了买卖某些商品而与其他厂商和个人相联系的一群厂商和个人。按购买者的购买目的和身份不同，现代市场营销学将市场划分为四大部分：消费者市场、生产商市场、中间商市场以及政府市场。生产商到资源市场购买资源（包括劳动力、资本及原材料），转换成商品和服务之后卖给中间商，再由中间商出售给消费者。消费者则到资源市场上出售劳动力而获取货币来购买产品和服务。政府从资源市场、生产商及中间商购买产品，支付货币，再向这些市场征税及提供服务。

市场由一切具有特定的欲望和需求并且愿意和能够以交换来满足此欲望和需求的潜在顾客组成，购买者的人数多少决定市场规模的大小。卖方组成行业，买方组成市场。行业和市场构成了简单的市场营销系统。卖者将货物、服务和信息传递到市场，然后收回货币及信息。只有在市场上，企业才能营销产品和服务，实现利润。市场规模及未来成长空间的大小决定企业盈利空间，市场调研和市场细分是企业了解市场进而进行营销活动的基础。



市场营销

市场营销是组织的一种功能，通过一系列活动创造价值并传递给顾客，成功管理顾客关系以让组织及其股东获利。具体来说，市场营销就是通过产品设计、价格、渠道、促销等各种策略，将企业的产品和服务销售出去，满足消费者需求和欲望的同时，为企业带来利润，实现企业经营目标。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

市场营销现已成为企业的核心功能，只有通过市场营销，企业才能了解市场，依据客户需求明确企业的发展方向；只有通过有效的市场营销活动，才能成功地将企业产品及服务销售给顾客实现利润，同时树立良好的企业形象和品牌形象。研究企业市场营销活动及规律的学科为市场营销学，即研究企业如何识别、分析评价、选择和利用市场机会，从满足目标市场顾客需求出发，有计划地组织企业的整体活动，通过交换将产品从生产者手中转向消费者手中，以实现企业营销目标。如今，市场营销学已成为以企业管理理念为基础，并同经济学、行为科学、社会学、数学、心理学、哲学等学科密切结合的应用管理学科。



营销计划

企业营销计划是企业在对市场营销环境进行调研分析的基础上制定的营销目标以及实现这一目标所应采取的策略、措施和步骤。营销计划是企业的战术计划，营销战略对企业而言是做正确的事，而营销计划则是正确地做事。

按计划涉及的范围不同，营销计划可划分两种：(1) 总体营销计划，是企业营销活动的全面、综合性计划；(2) 专项营销计划，是针对某一产品或特殊问题而制定的计划，如品牌计划、渠道计划、促销计划、定价计划等。

按计划的程度，营销计划可划分为三种：(1) 战略性计划，是对企业将在未来市场占有的地位及采取的措施所做的策划。(2) 策略计划，是对营销活动某一方面所做的策划。(3) 作业计划，是各项营销活动的具体执行性计划，如对促销活动的目的、时间、地点、活动方式、费用预算等做出的策划。



国际市场营销组织

国际市场营销组织是指按照一定的宗旨和系统建立起来的从事国际市场营销活动的集合体。企业应根据本行业的特点、目标市场国的特定环境以及企业的自身成长阶段的要求，选择最适合的组织结构。

企业通用的国际营销组织形式的主要类型是：

(1) 国际事业部制组织结构，最突出的特点是“集中决策，分散经营”，即总公司集中决策，事业部独立经营，总公司只保留方针政策的制定、重要人事任免等重大问题的决策权，其他权力尤其是供、产、销和产品开发方面的权力尽量下放。

(2) 国际区域型组织结构，优点是把地区分部作为利润中心，有利于地区内部各国子公司间的协调；公司可以针对地区性经营环境的变化，改进产品的生产和销售方式。

(3) 产品型组织结构，优点是具有较大灵活性，有助企业对各个产品系列给予足够的重视。

(4) 职能型组织结构，优点是有利于减少管理层次，避免机构和人员重叠，有利于提高职能部门工作的专业化水平。

(5) 全球矩阵式组织结构，具有灵活、高效、便于资源共享和组织内部沟通等优势，能更好统筹安排与管理，更好适应经济和政治环境的变化。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



服务

服务是具有无形特征但却给人们带来某种利益或满足感的可供有偿转让的一种或一系列活动。服务的形式包括：(1) 在顾客提供的有形产品（如维修的汽车）上所完成的活动。(2) 在顾客提供的无形产品（如为准备税款申报书所需的收益表）上所完成的活动。(3) 无形产品的交付（如知识传授方面的信息提供）。(4) 为顾客创造氛围（如在宾馆和饭店）。

服务的特性有：(1) 服务的无形性，服务是由一系列活动所组成的过程，而不是实物，这个过程我们不能像感觉有形商品那样看到、感觉或者触摸到。(2) 异质性，服务是由人表现出来的一系列行动，由于没有两个完全一样的员工，也没有两个完全一样的顾客，那么就没有两种完全一致的服务。(3) 生产和消费的同步性，大多数商品是先生产，然后存储、销售和消费，但大部分的服务却是先销售，然后同时进行生产和消费。服务生产的时候，顾客通常是在现场的，而且会观察甚至参加到生产过程中来。(4) 易逝性，是指服务不能被储存、转售或者退回的特性。



目标顾客

目标顾客是指企业的产品或者服务的针对对象，是企业产品的直接购买者或使用者。目标顾客组成了企业的目标市场，即企业应向哪些市场区间提供产品和服务，传递价值。

在企业营销活动中，确定目标顾客是第一步，只有确定了目标顾客，从能通过对市场和目标顾客的分析确定企业的经营重点和营销战略。企业与市场营销渠道中的各种力量保持密切关系的目的就是为了有效地向其目标顾客提供产品和服务。顾客的需求正是企业营销努力的起点和核心。

根据购买者和购买目的不同，企业目标顾客可分为：(1) 消费者市场。消费者市场由为了个人消费而购买的个人和家庭构成。(2) 生产者市场。生产者市场由为了加工生产来获取利润而购买的个人和企业构成。(3) 中间商市场。中间商市场由为了转卖来获取利润而购买的批发商和零售商构成。(4) 政府市场。政府市场由为了履行政府职责而进行购买的各级政府机构构成。(5) 国际市场。国际市场由国外的购买者构成，包括国外的消费者、生产者、中间商和政府机构。每种市场类型在消费需求和消费方式上都具有鲜明的特色。企业的目标顾客可以是以上五种市场中的一种或几种。企业必须分别了解不同类型目标市场的需求特点和购买行为。



目标市场

目标市场就是市场细分后企业准备以相应的产品和服务满足其需要的一个或几个子市场。企业通常依据自己的资源能力条件与各市场的匹配程度、市场竞争状况和未来市场发展空间来决定目标市场。

目标市场选择策略的五种模式是：

(1) 市场集中化。企业选择一个细分市场，集中力量为之服务。较小的企业一般采取这种策略。集中营销使企业深刻了解该细分市场的需求特点，采用有针对性的产品、价格、渠道和促销策略，从而获得强有力的市场地位和良好的声誉，但同

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

时隐含较大的经营风险。

（2）产品专门化。企业集中生产一种产品，并向所有顾客销售这种产品。

（3）市场专门化。企业专门服务于某一特定顾客群，尽力满足他们的各种需求。

（4）有选择的专门化。企业选择几个细分市场，每一个对企业的目标和资源利用都有一定的吸引力。但各细分市场彼此之间很少或根本没有任何联系。

（5）完全市场覆盖。企业力图用各种产品满足各种顾客群体的需求，即以所有的细分市场作为目标市场。



市场营销环境

市场营销环境泛指一切影响和制约企业市场营销决策和实施的所有内部条件和外部环境的总和。通过对环境变化的观察来把握其趋势，正确识别市场环境所带来的可能机会和威胁，可以适时调整企业的营销策略以适应环境变化。

市场营销环境包括宏观市场营销环境和微观市场营销环境。宏观市场营销环境对企业的营销活动起着间接的影响，又称间接营销环境，是指企业无法直接控制的外界因素，它是通过影响微观环境来影响企业营销能力和效率的一系列巨大的社会力量，包括人口、经济、政治法律、科学技术、社会文化及自然生态等因素。微观市场营销环境对企业的营销活动有着直接的影响，又称直接营销环境，是指与企业紧密相连、直接影响企业营销能力和效率的各种力量和因素的总和，主要包括企业自身、供应商、营销中介、消费者、竞争者及社会公众。微观市场营销环境和宏观市场营销环境之间不是并列关系，而是主从关系。微观市场营销环境受制于宏观市场营销环境，微观市场营销环境中的所有因素均受到宏观市场营销环境中的各种力量和因素的影响。



市场细分

市场细分是指营销者通过市场调研，依据消费者的需要、购买行为和购买习惯等方面的差异，把某一产品的市场整体划分为若干消费者群的市场分类过程。每一个消费者群就是一个细分市场，每一个细分市场都是具有类似需求倾向的消费者构成的群体。

通过市场细分，企业可以深入了解消费者的需求，集中人力、物力、财力及优势资源，为消费者提供恰当的产品，争取局部市场上的优势。通过市场细分，还可以发掘新的市场机会，开拓新市场。

细分市场不是根据产品品种、产品系列来进行的，而是根据消费者的需求、动机、购买行为的多元性和差异性来划分的。细分消费者市场的标准通常包括以下方面：（1）地理细分，包括国家、地区、城市、农村、气候、地形；（2）人口细分，包括年龄、性别、职业、收入、教育、家庭人口、家庭类型、家庭生命周期、国籍、民族、宗教、社会阶层；（3）心理细分，包括社会阶层、生活方式、个性；（4）行为细分，包括时机、追求利益、使用者地位、产品使用率、忠诚程度、购买准备阶段、态度。



七步营销体系

七步营销体系把产品的整体运作分成

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

七个阶段，每一阶段主题间的相互关系不仅是单向流通的，同时也是相互融合的。七步营销体系的独特之处在于强调整体运营的系统性、秩序性和连贯性，它主张把产品营销的每一阶段的相互关系和执行细节准确、清晰地阐述出来，然后严格按步骤实行运作。

七个阶段具体是指：

（1）概念阶段。为产品确定个性特征，找出目标消费群体对于产品的期待。

（2）定位阶段。为产品建立个性特征，通过产品定位、价格定位、渠道定位将自身产品和同类产品进行明显区分，使得目标客户快速地找到自己的产品。

（3）创意阶段。将产品的个性特征和消费者的需求进行概括和提升，进而演变成一种可以欣赏和使用的形态、语言、图像等简练的元素，从而达到快速引发人们注意的目的。

（4）包装阶段。在与消费者接触的各类场合，把产品的个性特征以各种载体形式进行塑造和推广。

（5）推广阶段。主动与消费者进行沟通，让消费者清晰地了解产品的优势特点，让消费者能快速认同产品的价值。

（6）体验阶段。让消费者在特定的场合感受产品特点。

（7）交易阶段。产品实现销售。



4Ps 营销理论

4Ps 营销理论的要求是：用最适宜的产品，以最适宜的价格，用最适当的促销办法及销售网络，最好地满足目标市场的消费者的需求，以取得最佳的信誉及最好的经济效益。

具体说来，4Ps 包括的内容是：（1）产品（Product）：要求产品有独特的卖点，把产品的功能诉求放在第一位。（2）价格（Price）：根据不同的市场定位制定不同的价格策略。（3）分销（Place）：企业并不直接面对消费者，而是注重经销商的培育和销售网络的建立，企业与消费者的联系是通过分销商来进行的。（4）促销（Promotion）：企业通过销售行为的改变来刺激消费者，以短期的行为（如让利、买一送一、营销现场气氛等）促成消费的增长，吸引其他品牌的消费者或导致提前消费来促进销售的增长。

4Ps 营销理论的提出奠定了管理营销的基础理论框架。该理论以单个企业作为分析单位，认为影响企业营销活动效果的因素有两种：一种是政治、法律、经济、人文、地理等外部环境因素，称之为不可控因素；一种是生产、定价、分销、促销等营销因素，称之为企业可控因素。企业营销活动的实质是一个利用内部可控因素适应外部环境的过程，即通过对产品、价格、分销、促销的计划和实施，对外部不可控因素做出积极动态的反应，从而促成交易的实现和满足个人与组织的目标。



4Cs 营销理论

4Cs 营销理论是在 4Ps 营销理论的基础上演进而来的一种以顾客为导向的营销组合方法。4Cs 营销理论的要素是：

（1）Customer（顾客），主要指顾客的需求。企业必须首先了解和研究顾客，根据顾客的需求来提供产品。同时，企业提供的不仅仅是产品和服务，更重要的是由此产生的客户价值（Customer Value）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（2）Cost（成本），不单是企业的生产成本，它还包括顾客的购买成本，同时也意味着产品定价的理想情况应该是既低于顾客的心理价格，也能够让企业有所盈利。此外，顾客购买成本不仅包括其货币支出，还包括其为此耗费的时间、体力和精力消耗，以及购买风险。

（3）Convenience（便利），顾客在购买某一商品时，除耗费一定的资金外，还要耗费一定的时间、精力和体力，这些构成了顾客总成本。

（4）Communication（沟通），用以取代4Ps营销理论中对应的Promotion（促销）。4Cs营销理论认为，企业应通过同顾客进行积极有效的双向沟通，建立基于共同利益的新型关系。这不再是企业单向的促销和劝导顾客，而是在双方的沟通中找到能同时实现各自目标的通途。



4Rs营销理论

4Rs营销理论以关系营销为核心，重在建立顾客忠诚。它既从厂商的利益出发又兼顾消费者的需求，是一个更为实际、有效的营销制胜术。4Rs营销理论是在4Cs营销理论的基础上演进而来的。

4Rs理论的营销四要素包括：

（1）关联（Relevancy）。即认为企业与顾客是一个命运共同体。建立并发展与顾客之间的长期关系是企业经营的核心理念和最重要的内容。

（2）反映（Response）。在相互影响的市场中，对经营者来说最现实的问题不在于如何控制、制定和实施计划，而在于如何站在顾客的角度及时地倾听顾客的反馈。

（3）关系（Relation）。当今市场环境中，抢占市场的关键已转变为与顾客建立长期而稳固的关系。与此相适应产生了5个转变：从一次性交易转向强调建立长期友好合作关系；从着眼于短期利益转向重视长期利益；从顾客被动适应企业单一销售转向顾客主动参与到生产过程中来；从相互的利益冲突转向共同的和谐发展；从管理营销组合转向管理企业与顾客的互动关系。

（4）回报（Return）。任何交易与合作关系的巩固和发展，都是经济利益问题。因此，一定的合理回报既是正确处理营销活动中各种矛盾的出发点，也是营销的落脚点。



4Vs营销理论

4Vs营销理论的要素包括差异化（Variation）、功能化（Versatility）、附加价值（Value）和共鸣（Vibration）。

（1）顾客差异化。顾客是千差万别的，在个性化时代，这种差异更加显著。企业应凭借自身的技术优势和管理优势进行差异化营销，生产出性能上、质量上优于市场上现有水平的产品，或是在销售方面通过有特色的宣传活动、灵活的推销手段、周到的售后服务，在消费者心目中树立起不同一般的良好形象。

（2）功能弹性化。根据消费者消费要求的不同，提供不同功能的系列化产品供给，增加一些功能就变成豪华奢侈品（或高档品），减掉一些功能就变成中、低档消费品。消费者根据自己的习惯与承受能力选择其具有相应功能的产品。

（3）产品附加价值化。世界顶尖企业之间的产品竞争已不仅仅局限于核心产品

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

与形式产品，竞争优势已明显地保持在产品的第三个层次——附加产品，即更强调产品的高附加价值。

（4）共鸣化。将企业的创新能力与消费者所珍视的价值联系起来，同时实现顾客的价值最大化和企业的利润极大化。



7Ps 营销理论

7Ps 营销理论是在传统市场营销理论 4Ps 的基础上增加三个服务性的“P”，即：人员（People）、过程（Process）、物质环境（Physical Evidence）。

（1）人员：所有的人都直接或间接地被卷入某种服务的消费过程中，知识工作者、白领雇员、管理人员以及部分消费者将额外的价值增加到了既有的社会总产品或服务的供给中，这部分价值往往非常显著。

（2）过程：通过一定的程序、机制以及活动得以实现的过程（亦即消费者管理流程），是市场营销战略的一个关键要素。

（3）物质环境：包括服务供给得以顺利传送的服务环境，有形商品承载和表达服务的能力，当前消费者的无形消费体验，以及向潜在顾客传递消费满足感的能力。

7Ps 营销理论不但揭示了员工的参与对整个营销活动的重要意义，也强调企业应关注为用户提供服务时的全过程，通过互动沟通了解客户在此过程中的感受，使客户成为服务营销过程的参与者，从而及时改进自己的服务来满足客户的期望。



市场营销信息系统

市场营销信息系统是指有计划、有规则地收集、分类、分析、评价与处理信息的程序和方法，有效地提供有用信息，供企业营销决策者制定规划和策略的系统，它是由人员、机器和计算机程序所构成的一种相互作用的有组织的整体。

根据对市场信息系统的要求和市场信息系统收集、处理和利用各种资料的范围，其基本框架一般由四个子系统构成：

（1）内部报告。内部报告的主要任务是由企业内部的财务、生产、销售等部门定期提供控制企业全部营销活动所需的信息，包括订货，销售、库存、生产进度、成本、现金流量、应收应付账款及盈亏等方面的信息。

（2）市场营销情报系统。市场营销情报系统是指企业营销人员取得外部市场营销环境中的有关资料的程序或来源。该系统的任务是提供外界市场环境所发生的有关动态的信息。

（3）市场营销研究系统。市场营销研究系统是完成企业市场营销情况的研究工作所使用的程序或方法的总体。其任务是：针对确定的市场营销问题收集、分析和评价有关的信息资料，并对研究结果提出正式报告，供决策者针对性地用于解决特定问题，以减少由主观判断可能造成的决策失误。

（4）市场营销分析系统。市场营销分析系统是指一组用来分析市场资料和解决复杂的市场问题的技术和技巧。包括借助各种统计方法对所输入的市场信息进行分析的统计库，以及专门用于协助企业决策者选择最佳的市场营销策略的模型库。



市场调查

市场调查即市场调研，是指运用科学的方法，有目的地、有系统地搜集、记

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

录、整理有关市场营销信息和资料，分析市场情况，了解市场的现状及其发展趋势，为市场预测和营销决策提供客观的、正确的资料。

市场调研的重要环节主要在两个方面：信息收集和调研分析。信息收集是为调研分析提供数据；调研分析是对信息数据的剖析并写出调研报告。企业战略目标、管理计划等管理方案就是根据调研报告来制订的。

常见的市场调查包括：（1）市场环境调查，包括政策环境、经济环境、社会文化环境的调查；（2）市场基本状况的调查，主要包括市场规范、总体需求量、市场的动向、同行业的市场分布占有率等；（3）销售可能性调查，包括现有和潜在用户的人数及需求量、市场需求变化趋势、本企业竞争对手的产品在市场上的占有率、扩大销售的可能性和具体途径等；（4）企业产品、产品价格、影响销售的社会和自然因素、销售渠道等的调查。



消费者购买行为

消费者购买行为是指人们为满足需要和欲望而寻找、选择、购买、使用、评价及处置产品、服务的活动，包括消费者的主观心理活动和客观物质活动两个方面。消费者购买行为具有动态性、互动性、多样性、易变性、冲动性、交易性等特点。消费者购买行为来源于系统的购买决策过程，并受到内外多种因素的影响。

消费者的主要购买行为有冲动购买、习惯性购买、寻求多样化购买、忠诚购买、促销反应购买、复杂购买、影响购买。影响消费者购买行为的内在因素很多，主要有消费者的个体因素与心理因素。个体因素（包括购买者的年龄、性别、经济收入、教育程度等因素）会在很大程度上影响着消费者的购买行为。心理因素包括动机、感受、态度等。



推销观念

推销观念是指以推销现有产品为中心的企业经营思想。推销观念认为，消费者通常表现出一种购买惰性或抗拒心理，如果任其自然的话，消费者一般不会足量购买某一企业的产品，因此，企业必须积极推销和大力促销，以刺激消费者大量购买本企业产品。

推销观念被大量用于推销那些非渴求物品，即购买者一般不会主动想到要去购买的产品或服务。企业使用各种技巧来寻找潜在客户，并采用高压方式说服他们接受其产品。在推销观念指导下，企业在把主要精力放在生产上的同时，开始把部分精力放在产品销售上，但企业只是生产什么就推销什么，生产之前不了解消费者需求，销售以后也不去征询顾客的意见和要求。至于消费者是否满意，企业不太关心。

推销观念的特点是：（1）企业生产与产品不变，卖企业所能生产的产品，是产品需要市场而不是市场需要产品；（2）企业开始关心消费者，但并未真正关心消费者的需要及服务，仅仅是推销，促其购买；（3）企业开始设置销售部门，但仍处于从属地位。



市场营销观念

市场营销观念是指企业以市场营销为

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

企业核心功能。市场营销观念是企业进行经营决策，坚持“以消费者需求为中心，以市场为出发点”来组织管理市场营销活动的一种指导思想。

市场营销观念认为，实现组织诸目标的关键在于正确确定目标市场的需要与欲望，并比竞争对手更有效、更有利地传送目标市场所期望满足的东西。

市场营销观念的特点是：（1）以消费者需求为中心，实行目标市场营销。（2）运用市场营销组合手段，全面满足消费者的需求。（3）树立整体产品概念，刺激新产品开发，满足消费者整体需求。（4）通过满足消费者需求而实现企业获取利润的目标。（5）市场营销部门成为指挥和协调企业整个生产经营活动的中心。

市场营销观念是由生产观念、产品观念、推销观念逐渐演变而来的，并正演变发展成社会营销观念。



社会营销观念

社会营销观念是以社会长远利益为中心的市场营销观念，是对市场营销观念的补充和修正。随着全球环境破坏、资源短缺、人口爆炸、通货膨胀和忽视社会服务等问题日益严重，要求企业顾及消费者整体利益与长远利益的呼声越来越高。企业生产经营不仅要考虑消费者需要，而且要考虑消费者和整个社会的长远利益。社会营销观念的基本核心是以实现消费者满意以及消费者和社会公众的长期福利作为企业的根本目的与责任，理想的营销决策应同时考虑到消费者的需求与愿望的满足、消费者和社会的长远利益及企业的营销效益。

社会市场营销观念在市场营销观念的基础上，强调要兼顾消费者、企业、社会三个方面的利益，要求企业在追求经济效益的同时，应兼顾社会效益，增进消费者和社会福利，比竞争者更有效率地使目标顾客满意。社会市场营销是符合社会可持续发展要求的营销观念。



整体营销观念

整体营销，就是公司营销活动应该囊括内外部环境的所有重要行为者，其中包括供应商、分销商、最终顾客、职员、财务公司、政府、同盟者、竞争者、传媒和一般大众。整体营销强调的是营销活动不要局限于部分行为对象，强调营销活动要拓宽空间视野。

整体营销包括如下几方面的营销：（1）供应商营销：把供应商看作合作伙伴，设法帮助他们提高供货质量和及时性。（2）分销商营销：开展分销商营销，以获取分销商支持，充分利用有限销售空间。（3）最终顾客营销：通过市场调查，确认并服务于某一特定的目标顾客群。（4）职员营销：也称内部营销，是指通过提高员工工作积极性来提高顾客满意度。（5）财务公司营销：了解金融机构对自己的资信评价，并通过年度报表、业务计划等工具影响金融机构的看法。（6）政府营销：开展政府营销，以促使其制订于己有利的立法、政策。（7）同盟者营销：应全球业务扩展的需要，在设计、生产、营销等领域寻求同盟者，双方建立互惠互利的合作关系。（8）竞争者营销：将竞争者转变为合作者，对竞争者施以恰当管理，形成最佳竞争与合作格局，共同做大市场蛋糕，实现共赢。（9）传媒营销：鼓励传媒

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

作有利的宣传，尽量淡化不利的宣传，通过有利的舆论力量为自己树立良好的形象。（10）大众营销：广泛搜集公众意见，确定他们关注的新焦点，并有针对性地设计一些方案加强与公众的交流，获得大众喜爱。



营销战略三角模型

营销战略三角模型由公司战略、公司战术和公司价值三个维度构成。这三个维度又可细分成市场细分、目标市场、市场定位、差异化、营销组合、销售、品牌、服务、流程等九个要素。营销战略三角模型本质上是一个战略业务架构，在经营环境不确定时，企业可依此更加系统化和整合化地开展业务活动。

公司战略旨在赢得心智份额，即在顾客的心智中占据一定的位置，营销在战略层面的主要任务就是定位。战略和价值的实现需要依赖战术，它指导企业在市场竞争中具体如何做。公司战术是为了赢得市场份额，即用与众不同的营销策略来吸引顾客。公司战术包括三个要素：差异化、营销组合和销售。为获取或留住顾客，公司必须为顾客创造价值并使其满意。公司价值意在心理份额，即使顾客内心接受，核心要素是品牌。这三个核心要素是相互支持的整合关系，定位是企业对顾客作出的承诺，这个承诺应当具有差异性，一旦这个差异性为顾客带来价值，就会产生一个强势品牌，强势品牌又支持了定位。



利基营销

利基市场营销又称缝隙营销或补缺营销，是指企业为避免在市场上与强大竞争对手发生正面冲突，而采取的一种利用营销者自身特有的条件，选择由于各种原因被强大企业轻忽的小块市场作为其专门的服务对象，对该市场的各种实际需求全力予以满足，以达到牢固地占领该市场的营销策略。

利基市场营销具有以下优点：（1）运用利基市场营销的企业目标市场较小且单一，便于企业进行市场研究。（2）运用狭缝市场营销，便于企业加强客户服务管理。（3）运用狭缝市场营销的企业，易于掌握营销目标。

一个理想的利基市场必须满足五个条件：（1）足够大。该市场要大到能够满足一个中小企业生存所需的规模和购买力；（2）足够小。该市场要小到足以令强大的竞争者对之视而不见，不屑一顾；（3）足够深。该市场要深到足以使得企业在较长时期内的发展无空间之忧；（4）足够相称。企业的能力和资源与为该市场提供优质服务所需之条件相称；（5）足够信誉。在该利基市场上，企业的既有信誉要足以对抗竞争者。



伙伴营销

伙伴营销是指在营销活动中，不再对市场进行细分和定位，而是把经销商和消费者等产业链上的利益相关者作为平等的合作伙伴来看，通过与合作者建立良好的伙伴关系来实现营销。伙伴营销彻底改变了传统营销管理中目标市场定位的原理。

伙伴关系的三个明显特征是：（1）着眼于未来的交易，注重战略关系的培养；（2）承诺给客户赚钱，转变成承诺提高客

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

户赚钱能力；（3）客户关系紧密化，实现风险共担，利益共享，信息共享的一体化经营体系。这个体系的不仅大大降低了企业运营的风险，而且提高了经销商忠诚度，特别是窜货问题、价格战的问题、进销存的管理问题、协调渠道冲突问题逐步走向良性循环，降低了运营成本。



大市场营销

大市场营销即6P营销，是在4P的基础上加上2P即权力（Power）和公共关系（Public Relation）演进而来的，是指企业为了成功地进入特定市场，并在那里从事业务经营，在战略上协调使用经济、心理、政治和公共关系等手段，以获得经销商、供应商、消费者、市场营销研究机构、有关政府人员、各利益集团及宣传媒介等相关方的合作及支持。

大市场营销理论与常规的营销理论即4P相比，有两个明显的特点：（1）十分注重调合企业与外部各方面的关系，以排除来自人为的（主要是政治方面的）障碍，打通产品的市场通道。这就要求企业在分析满足目标顾客需要的同时，必须研究来自各方面的阻力，制定对策，这在相当程度上依赖于公共关系工作去完成。（2）打破了传统的关于环境因素之间的分界线，重新认识市场营销环境及其作用。



壁垒营销

壁垒营销就是指企业在营销实践中，基于自身的资源与市场环境约束，构建有效的针对竞争对手的竞争门槛，以维护自身在市场中的优势地位。实施壁垒营销，可以稳定企业在目标市场中的现有地位，为企业开展有效的进攻性营销活动提供良好的营销基础。

实施壁垒营销有利于向竞争对手发出强烈的营销竞争信号（要么是进入的风险太大，要么是进入的成本太高），进而有效的阻止竞争对手的蚕食，确立企业稳固的市场地位。实施壁垒营销，是成熟的市场经济中每一个企业营销战略中不可或缺的重要组成部分。在综合考虑企业成本约束及市场有效竞争约束的条件下，产品、营销理念、营销技术、企业文化、知识等要素都可以作为企业实施壁垒营销的选择。



整时营销

整时营销是追求在一段较长时间而非较短时间实现最大赢利。在营销战略中，整时营销一般追求中长期而非近期赢利最大化。开展整时营销，争取整时赢利最大化需要讲究策略。整时营销策略大致有四种：

（1）少赢利。少赢利即以单位产品或服务的少赢利，换取较长时间的多赢利。薄利多销运用的就是少赢利策略。超值服务、加量不加价、奖励销售、发赠品、酬谢活动、会员制也是少赢利策略。

（2）不赢利。不赢利即以当前的不赢利争取未来的赢利。有些服务性企业在创业初期搞公益性服务，有些工业企业在新产品投放市场初期搞免费试用，运用的就是不赢利策略。

（3）晚赢利。晚赢利即把一段较长时间当作投入期，把这段较长时间过后当作赢利期。那些重视技术创新、产品创新的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

企业运用的就是晚赢利策略，某些从事较长建设周期固定资产投资项目的企业运用的也是晚赢利策略。

（4）慢赢利。慢赢利即不是把全部精力放在赢利方面，而是把其中一部分精力放在营造赢利条件方面。



交叉营销

交叉营销是指企业通过与其他企业合作，将时间、金钱、构想、活动或演示空间等营销资源进行有效整合，向自己的顾客或者合作伙伴的顾客进行营销推广。交叉营销最大的特点是充分利用现有资源，在两个具有相关用户需求特点的企业间开展交叉捆绑营销，为企业提供了一个低成本的推广渠道，不增加额外营销费用的同时接触更多的用户。另外，以交叉营销为基础建立起良好的合作关系，对两个（或多个）企业间的发展具有更多的战略意义。

在实际应用中，交叉营销包括五个步骤：（1）通过业务灵感和数据挖掘方法确定合适的交叉销售产品。（2）进行客户分析定位，了解不同产品之间同时或前后发生的购买关系，从而为交叉销售提供有价值的建议。（3）对筛选出来的客户进行预测，找出购买可能性大的客户，提高购买率。（4）寻找合适的合作伙伴，从而以更少的精力和成本更频繁地接触更多潜在客户，为顾客提供丰富的信息或优惠，以吸引人们购买产品或服务。（5）在每一次活动结束后进行效果评估和经验总结。



知识营销

知识营销是指通过向大众传播新的科学技术并对人们的生活产生影响，让消费者对新科技不仅知其然，而且知其所以然，重新建立新的产品概念，进而使消费者萌发对新产品的需要，达到拓宽市场的目的。

目前，知识营销主要包括以下三方面的内容：

（1）学习营销。包括企业向消费者和社会推广普及新技术，以及企业向消费者、同行和社会的学习两个方面。

（2）网络营销。即利用互联网进行的企业营销，具有成本低廉、无存货样品、全天候服务和无国界区域界限等特点。另外，在网络上还可同步进行广告促销和市场调查以及收集信息等活动。

（3）绿色营销。适应当前人们消费健康化、自然化的需求，企业营销时应特别重视绿色概念，开发绿色产品，从生产、使用到回收处置的整个过程对生态环境无害或危害极小，符合特定的环保要求，并有利于资源再生回收的产品。同时在营销策略上应注重绿色情怀，重视绿色包装，提供绿色服务，做到天人合一，健康营销。



服务营销

服务营销是企业在充分认识消费者需求的前提下，为充分满足消费者的需要而在营销过程中所采取的一系列活动。

同传统的营销方式相比，服务营销通过积极关注顾客，提供满意服务，最终实现有利的交换。传统的营销方式只是一种销售手段，企业营销的是具体的产品；而服务营销是一种营销理念，企业营销的是服务。在服务营销观念下，消费者购买了

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

产品仅仅意味着销售工作的开始而不是结束，企业关心的不仅是产品的成功售出，更注重的是消费者在享受企业通过产品所提供的服务的全过程的感受。

发达国家成熟的服务企业的营销活动一般经历了销售、增加广告与传播投入吸引顾客、重视新产品开发和服务提供、确定企业差异化战略、提供顾客服务、重视顾客服务质量、整合和关系营销七个阶段。在这七个阶段中，企业从最初的单纯销售最终提升到通过差异化产品服务吸引新客户，通过客户关系管理留住老客户，实现服务营销的最高境界。



定制营销

定制营销是指在大规模生产的基础上，将市场细分到极限程度——把每一位顾客视为一个潜在的细分市场，并根据每一位顾客的特定要求，单独设计、生产产品并迅捷交货的营销方式。定制营销的核心目标是以顾客愿意支付的价格并以能获得一定利润的成本高效率地进行产品定制。美国著名营销学者科特勒将定制营销誉为21世纪市场营销的最新领域之一。

定制营销以顾客为中心，从顾客需要出发，与每一位顾客建立良好关系，并为其开展差异性服务，最大满足了用户的个性化、多样化需求，塑造了企业独特的竞争优势。定制营销的产品由消费者自己来设计，企业则根据消费者提出的要求来进行大规模定制。这不仅实现了产品设计的创新与特殊化，而且企业以客户定单为依据来安排定制产品生产与采购，使企业库存最小化，实现了以销定产，降低了成本。因此，它的目的是把低成本和以客户为中心这两种优势结合起来，在未牺牲经济效益的前提下，了解并满足单个客户的需求。



合作营销

合作营销，又称联合营销、协同营销，是指企业之间通过共同分担营销费用，协同进行营销传播、品牌建设、产品促销等活动，建立战略性的营销合作关系，以达到共享营销资源、巩固营销网络的目标。合作营销理念最早由艾德勒于1966年在《哈佛商业评论》上提出。

合作营销的最大好处是企业之间可以通过资源的优势互补，增强市场开拓、渗透与竞争能力，共同开发和利用市场机会。各成员可以以较少的费用获得较大的营销效果，有时还能达到单独营销无法达到的目的。

合作营销的类型有四种：（1）不同行业企业的联合营销。不同行业之间一般不存在竞争关系，而且还可以优势互补。（2）同一企业不同品牌的联合营销。（3）制造商与经销商之间的联合营销。这种方式利用了产、销合作各方固有的高度一致的利益关系，在促销这一环节上很容易达成共识，进而联合采取行动。（4）同行企业之间的联合营销。多家同行企业联合，共同培育市场，在共同做大蛋糕的基础上分享利润实现共赢。



关系营销

关系营销是指企业把营销活动看成是一个企业与消费者、供应商、分销商、竞争者、政府机构及其他公众发生互动作用

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的过程，通过建立和发展与公众的良好关系来吸引新客户，留住老客户。关系营销是在传统营销的基础上，融合多个社会学科的思想而发展起来的，吸收了系统论、协同学、传播学等思想。关系营销学认为，对于一个现代企业来说，除了要处理好企业内部关系，还要有可能与其他企业结成联盟，以良好的社会关系和企业形象来赢得消费者信任。

实施关系营销的措施是：（1）关系营销的组织设计。企业根据正规性、适应性、针对性、整体性、协调性和效益性等原则建立企业关系管理机构，以实现对内协调部门之间、员工之间的关系，对外向公众发布消息、处理意见的目标。（2）关系营销的资源配置。企业资源配置主要包括人力资源配置和信息资源配置。通过有效的资源配置和利用，企业的全体人员共同应对外部竞争，实现企业的经营目标。（3）关系营销的效率提升。与外部企业建立合作关系，必然会与之分享某些利益，增强对手的实力，另一方面，企业各部门之间也存在着不同利益，这两方面形成了关系协调的障碍。关系各方环境的差异会影响关系的建立以及双方的交流，因此企业应重视企业之间文化融合与合作沟通的效率提升。



形象营销

形象营销是基于公众评价的市场营销活动，是指企业在市场竞争中，为实现企业的目标，通过与现实已经发生和潜在可能发生利益关系的公众群体进行传播和沟通，使其对企业营销形成较高的认知和认同，从而建立企业营销良好的形象基础，形成企业营销宽松的社会环境的管理活动过程。

企业塑造和提升营销形象就是期望企业营销在公众中树立稳固的心理地位，使其对企业有较好的评价，产生认同感和归属感，从而便于企业进行产品推广、市场扩张和培养忠诚顾客，为企业市场目标的实现和长远发展营造宽松的社会环境。

形象营销细分为七大定位：（1）社会形象定位；（2）产品形象定位；（3）服务形象定位；（4）传播形象定位；（5）环境形象设计定位；（6）人员形象定位；（7）行为形象定位。



体验营销

体验营销是指通过看、听、用、参与的手段，充分刺激和调动消费者的感官、情感、思考、行动、关联等感性因素和理性因素，引发对企业产品或服务的良好体验，进而可以促进购买。体验营销突破传统上理性消费者的假设，认为消费者消费时理性与感性是兼具的，消费者在消费前、消费中和消费后的体验才是购买行为与品牌经营的关键。

体验营销的主要策略是：

（1）感官式营销，是通过视觉、听觉、触觉与嗅觉建立感官上的体验，主要目的是创造知觉体验，可以增加产品的附加值，促进消费者购买。

（2）情感式营销，是在营销过程中，要触动消费者的内心情感，创造情感体验。情感式营销需要真正了解什么刺激可以引起某种情绪，能使消费者自然地受到感染并融入到这种情景中来。

（3）思考式营销，是启发人们的智

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

力，创造性地让消费者获得认识和解决问题的体验。它运用惊奇、计谋和诱惑，引发消费者产生统一或各异的想法。

（4）行动式营销，是通过名人的示范行为激发消费者，使其生活形态予以改变，从而实现产品的销售。

（5）关联式营销，是指建立人们的感官、情感、思考、行动和营销的关系，促进宣传。



差异化营销

差异化营销，是指企业对市场进行细分后，选择两个或者两个以上的子市场作为市场目标，然后根据每一个子市场的不同特点，分别制定有针对性的产品策略、价格策略、渠道策略以及促销策略并予以实施。

差异化营销的核心思想是在市场细分的基础上，针对目标市场的个性化需求，通过品牌定位与传播，赋予品牌独特的价值，树立鲜明的形象，建立品牌的差异化和个性化核心竞争优势。不同的消费者的个性、价值取向、消费理念、消费偏好、收入水平等都不同，从而决定了他们对产品品牌有不同的需求侧重，因此企业应进行差异化营销，积极寻找市场空白点，选择目标市场，挖掘消费者尚未满足的个性化需求，开发产品的新功能，赋予品牌新的价值。

差异化营销不是某个营销层面、某种营销手段的创新，而是产品、概念、价值、形象、推广手段、促销方法等多方位、系统性的营销创新，并在创新的基础上实现品牌在细分市场上的目标聚焦，取得战略性的领先优势。



无差异营销

无差异营销是指面对细分化的市场，企业看重各子市场之间在需求方面的共性而不注重它们的个性，不是把一个或若干个子市场作为目标市场，而是把各子市场重新集合成一个整体市场，并把它作为自己的目标市场。企业向整体市场提供标准化的产品，采取单一的营销组合，并通过强有力的促销吸引尽可能多的购买者，这样不仅可以增强消费者对产品的印象，也会使管理工作变得简单而有效率。

当各子市场的差异较小，产品具有市场同质性，或者企业通过评估各细分子市场，发现整合营销比有针对性的营销所需的成本明显较低时就应该进行无差异营销。无差异营销的优点就在于它的低成本。单一产品线可以产生相对的规模经营效益，存储和运输也都相对方便快捷，广告宣传、物流配送等资源配置都集中在一种产品上，有利于强化品牌形象。



集中营销

集中营销亦称聚焦营销，是指企业不是面向整体市场，也不是把力量分散使用于若干个细分市场，而只选择一个或少数几个细分市场作为目标市场。

资源有限的中小企业多采用聚集营销策略。这种策略的优点是使得企业可以在资源有限的条件下，集中所有力量迅速进入和占领某一特定细分市场。生产和营销的集中性使企业经营成本降低。但该策略风险较大，由于企业将全部力量放在一个小的细分市场，企业只服务于特定的细分群体，如果目标市场突然变化，如价格猛

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

跌或突然出现强有力的竞争者，企业就可能陷入困境。

适合集中营销策略的市场应具备的特点是：(1) 该市场的需求与企业的特长及目标相吻合，企业的资源能力现状与目标市场需求高度匹配，以便企业在未来的竞争角逐中能处于有利地位；(2) 该市场应具有一定的规模和发展潜力，给企业留有一定的上升空间；(3) 该市场的现有市场结构具备长期的内在吸引力，为企业的盈利提供充分的前提条件；(4) 目标市场能进一步促进企业新老产品的更替，实现企业扩大销售量和提高市场占有率的目的。



一对一营销

一对一营销，就是指企业通过与消费者互动沟通，为其提供具有针对性的个性化方案。一对一营销的目标是提高短期商业推广活动及终身客户关系的投资回报率，进而提升整体的客户忠诚度，并使客户的终生价值达到最大化。一对一营销针对每个客户创建个性化的营销沟通，优化营销和沟通的成本。就本质而言，它是一种客户关系管理战略，是忠诚度营销的一种别称，旨在通过影响获利行为树立客户忠诚度，实现客户终生价值的最大化。

一对一市场营销通常包括四个步骤：首先，识别顾客，确定目顾客群体；其次，对顾客进行差异分析，将其分类，从而建立互动式、个性化沟通的业务流程；第三，与顾客建立个性化接触，并保持良好的互动沟通；最后，根据顾客需求特点，提供最恰当的产品或服务。



数据库营销

数据库营销是为了实现接洽、交易和建立客户关系等目标而建立、维护和利用顾客数据与其他顾客资料的过程。通过收集和积累消费者大量的信息，经过处理后预测消费者有多大可能去购买某种产品，以及利用这些信息给产品以精确定位，有针对性地制作营销信息达到说服消费者去购买产品的目的。

通过数据库的建立和分析，各个部门对顾客的资料会有详细全面的了解，可以给予顾客更加个性化的服务支持和营销设计，使一对一的顾客关系管理成为可能。在拥有完整顾客数据库资料的基础上，还有效运用顾客数据，有系统地搜集目标顾客个别资料，进行直复营销。数据库营销不仅仅是一种营销方法、工具、技术和平台，更重要的是一种企业经营理念，也改变了企业的市场营销模式与服务模式。



全方位营销

全方位营销是指企业针对客户的需求，整合企业的全面关系网络，通过掌握客户占有率、顾客忠诚度和客户终生价值来达到获利性的成长。

全方位营销观念与营销观念也有很大的不同。全方位营销认为，除了传统的销售渠道之外，还要突破空间和地域的限制，建立一种多层次的、立体的营销方式，如内外销联动、网络营销、公司团购、跨区域销售等。其起点是个别客户的需求，重心是客户价值、企业的核心能力和合作网络，手段是资料库管理、可联结协力厂商的价值链，结果是通过掌握客户

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

占有率、顾客忠诚度和客户终生价值来达到获利性的成长。

全方位营销以价值探索、价值创造和价值实现为三大战略导向，在构建产品或服务平台、企业架构平台、营销活动平台、营运体系平台等四大竞争性平台的基础上为顾客提供价值，提升顾客满意度，并最终实现顾客忠诚。



品牌营销

品牌营销，是指企业通过市场营销活动使客户形成对企业品牌和产品的良好认知。如果一个企业能够利用品牌符号，把无形的营销网络铺建到社会公众心里，把产品输送到消费者心里，使消费者选择消费时认这个产品，投资商选择合作时认这个企业，那么这个企业便做到了成功的品牌营销。

企业要想做好品牌营销，首先要塑造品牌。把企业的信誉、文化、产品、质量、科技、潜力等重要信息凝炼成一个品牌符号，着力塑造其广泛社会知名度和美誉度，烙印到公众心里，使产品随品牌符号走进到消费者心里，这个过程就是塑造品牌。

品牌营销具体包括品牌个性塑造、品牌传播、品牌销售、品牌管理四个方面的工作。

（1）品牌个性，包括品牌命名、包装设计、产品价格、品牌概念、品牌代言人、形象风格、品牌适用对象等。

（2）品牌传播，包括广告风格、传播对象、媒体策略、广告活动、公关活动、口碑形象、终端展示等。

（3）品牌销售，包括通路策略、人员推销、店员促销、广告促销、事件行销、优惠酬宾等。

（4）品牌管理，包括队伍建设、营销制度、品牌维护、终端建设、士气激励、渠道管理、经销商管理等。



整合营销

整合营销是指在企业营销活动中，灵活运用各种营销组合来达到最佳营销效果。整合营销是一种对各种营销工具和手段的系统化结合，根据环境进行即时性的动态修正，以使交换双方在交互中实现价值增值的营销理念与方法。

整合营销工具主要包括：广告、促销、直销、宣传与公关、赞助、展会、包装、商品交易、口头传播、电子营销及体验营销。

整合营销的操作思路是：

（1）以整合为中心。把企业所有资源综合利用，实现企业的高度一体化营销。整合既包括企业营销过程、营销方式以及营销管理等方面的整合，也包括对企业内外的商流、物流及信息流的整合。

（2）讲求系统化管理。整体配置企业所有资源，形成竞争优势。

（3）强调协调与统一。企业营销活动的协调性，不仅仅是企业内部各环节、各部门的协调一致，而且也强调企业与外部环境协调一致

（4）注重规模化与现代化。规模化使企业获得规模经济效益，为企业有效地实施整合营销提供了客观基础。整合营销同样也依赖于现代科学技术、现代化的管理手段，现代化可为企业实施整合营销提供效益保障。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



整合营销传播

整合营销传播是指企业把广告、促销、公关、直销、包装、新闻媒体等一切传播活动都涵盖到营销活动的范围之内，将统一的传播资讯传达给消费者。其核心思想是将市场营销相关的所有传播活动一元化。

整合营销传播分为以下七个层次：

（1）认知的整合。要求营销人员认识或明了营销传播的需要。

（2）形象的整合。确保信息与媒体的一致性，包括广告文字与其他视觉要素之间要达到的一致性，以及在不同媒体上投放广告的一致性。

（3）功能的整合。每个营销传播要素的优势和劣势都经过详尽的分析，并与特定的营销目标紧密结合起来。

（4）协调的整合。人员推销功能与其他营销传播要素（广告公关促销和直销）等被直接整合在一起，用来确保人际营销传播与非人际形式的营销传播的高度一致。

（5）基于消费者的整合。在了解消费者的需求和欲求的基础上锁定目标消费者，在给产品以明确的定位以后才能开始营销策划。

（6）基于风险共担者的整合。目标消费者不是本机构应该传播的唯一群体，员工、供应商、配销商以及股东等其他共担风险的经营者也应该包含在整体的整合营销传播战术之内。

（7）关系管理的整合。公司必须在每个功能环节内发展出营销战略以达成不同功能部门的协调，同时对社会资源也要作出战略整合。



接触管理

接触管理又称接触点管理，是指企业决定在什么时间、什么地点、如何与客户或潜在客户进行接触，并达成预期沟通目标，以及围绕客户接触过程与接触结果处理所展开的管理工作。客户接触管理的核心是企业如何在正确的接触点以正确的方式向正确的客户提供正确的产品和服务。

要进行接触管理，首先要弄清目标消费群的所有接触通道，列出影响消费者购买产品或使用产品的所有接触通道清单。通过对清单进行分析，下一步就要找出能够诱发消费者联想到品牌和产品的重要接触点，一般方式是通过深度洽谈，找出目标消费者大部分人所记得的接触点，或不同消费群所确认的重要接触点。其中，最重要的是找出最能影响消费者购买决策的关键通道，最能影响潜在消费者的信息传递的关键通道。



人员推销

人员推销是指通过推销人员深入中间商或消费者进行直接的宣传介绍活动，使中间商或消费者采取购买行为的促销方式。它是人类最古老的促销方式。

人员推销的基本形式包括上门推销、柜台推销、会议推销三种。

人员推销的特点是：

（1）销售的针对性。销售人员与顾客直接接触，可以有针对性地做好沟通工作，解除各种疑虑，引导购买欲望。

（2）销售的有效性。销售人员通过展示产品，解答质疑，指导产品使用方法，使目标顾客能当面接触产品，从而确信产

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

品的性能和特点，易于引发消费者购买行为。

（3）密切买卖双方关系。销售人员与顾客直接打交道，交往中会逐渐产生信任和理解，加深双方感情，建立起良好的关系，稳定企业销售业务。

（4）信息传递的双向性。在推销过程中，销售人员一方面把企业信息及时、准确地传递给目标顾客，另一方面把市场信息、顾客的要求、意见、建议反馈给企业，为企业调整营销方针和政策提供依据。



内部营销

内部营销是使员工热爱公司的品牌，然后再让他们去说服客户热爱这一品牌。通过在公司里创造一种营销文化，培养和训练公司员工以满足顾客需求作为宗旨和准则，并逐步在意识上和行为上产生认同感。

内部营销的内容可以概括为企业对员工的营销、企业各部门之间的营销两个层面。

企业对员工营销的目的是：使员工对本企业的价值观形成共识，认同本企业的组织文化，认同本企业的组织目标，并使个人目标和组织目标达到更好的结合；向员工营销企业自身的产品和服务，借助营销理论在企业内部的应用来探索使员工满意的方法和手段。

企业各部门之间的营销是指外部客户的满意。客户满意不仅是前台员工努力的结果，也是企业内部各部门密切合作、共同努力的结果。因此，部门之间的相互了解和高效、优质配合，是使最终客户感受到满意的重要前提。

无论是将员工视为内部客户，还是强调员工在客户满意中所起的中心作用，内部营销理论的实质是强调企业要将员工放在管理的中心地位，在企业能够成功地达到有关外部市场的目标之前，必须有效地运作企业和员工间的内部交换，使员工认同企业的价值观，接受企业的组织文化，通过为员工提供的、令其满意的服务，促使员工为企业更好地服务。因此，提高员工的满意度就成为了企业内部营销的核心。



直复营销

直复营销是个性化需求的产物，是传播个性化产品和服务的最佳渠道。直复营销主要采用邮寄目录、电话或电视营销、直接响应广告、网络营销等方式来销售产品或服务，没有人员面对面的接触。

直复营销区别与其他营销方式的主要特点有：

（1）目标顾客选择更精确。直复营销的人员可以从顾客名单和数据库中的有关信息中挑选出有可能成为自己顾客的人做为目标顾客，然后与单个目标顾客或特定的商业用户进行直接的信息交流，从而使目标顾客准确，沟通有针对性。

（2）强调与顾客的关系。直复营销活动中，直复营销人员可根据每一个顾客的不同需求和消费习惯进行有针对性的营销活动。这将形成与顾客间一对一的双向沟通，与顾客形成并保持良好的关系。

（3）激励顾客立即反应。通过激励性广告使顾客立即采取某种特定行动，并为顾客立即反映提供了尽可能的方便，使人

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

性化的直接沟通即刻实现。

（4）营销战略的隐蔽性。直复营销战略不是大张旗鼓的进行的，不易被竞争对手察觉，因为直复营销广告和销售是同时进行的。

（5）关注顾客终生价值和长期沟通。直复营销将企业的客户（包括最终客户、分销商和合作伙伴）作为最重要的企业资源，通过完善的客户服务和深入的客户分析来满足客户的需求，帮助顾客实现终生价值。



文化营销

文化营销就是利用文化力进行营销。企业以商品作为文化的载体，通过市场交换进入消费者的意识，通过该产品传达的精神文化品质吸引消费者购买，这就是文化营销。文化营销既包括浅层次的构思、设计、造型、装潢、包装、商标、广告、款式，又包含对营销活动的价值评判、审美评价和道德评价。

企业向消费者推销的不仅仅是单一的产品。产品在满足消费者物质需求的同时还满足消费者精神上的需求，给消费者以文化上的享受，满足他们高品位的消费。文化营销包括三层含义：（1）企业需借助于或适应于不同特色的环境文化开展营销活动；（2）文化因素需渗透到市场营销组合中，综合运用文化因素，制定出有文化特色的市场营销组合；（3）企业应充分利用CI战略与CS战略全面构筑企业文化。



网络营销

网络营销就是借助网络开展市场营销的活动。它既包括在网上针对网络虚拟市场开展的营销活动，也包括在网上开展的服务于传统有形市场的营销活动，还包括在网下以传统手段开展的服务于网络虚拟市场的营销活动。

网络营销的技术基础主要是以计算机网络技术为代表的信息技术。这里所指的网络不仅包括互联网（Internet），还应该包括外联网（Extranet），即以及内联网（Intranet），即应用互联网技术和标准建立的企业内部信息管理和交换平台。随着互联网的普及，网络营销成为二十一世纪最有代表性的一种低成本、高效率的全新商业形式。

常用网络营销方法包括搜索引擎营销、Email营销、网络广告、网站资源合作、病毒性营销及网络会员制营销。网络营销能够在控制企业成本的基础上广泛接触世界各地的消费者，创造新的市场机会；同时网络营销强调与消费者的互动，提高消费者购买效率，满足消费者个性化需求，提高顾客满意度。



展会营销

展会营销是指企业利用与行业生产商、经销商和贸易商的专业交流、沟通和商业促进平台，向外界展示自己优质的产品及服务，塑造良好的企业及品牌形象。通过训练有素的展台职员、积极的展前和展中的促销、引人入胜的展台设计以及严谨的展台跟进服务，企业可以建立并维持与利益相关者的关系，完善企业整体形象。

展会营销具有以下优点：（1）展会现场提供了进行市场调查的好机会。企业可以收集到有关竞争者、经销商和新老顾客

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的产品、价格以及市场营销战略等方面的信息。同时，企业还可以在展会上向参观者进行新产品或新服务的实地调查，以了解是否与目标市场的需求特征相一致。(2) 成本低。通过展会提供的信息渠道和网络，企业可以在很短的时间内与目标顾客直接沟通，可将产品的信息发送给特定的客户，并可获得来自客户的即时反应。(3) 大多数知名展会通常都会吸引媒体的关注。利用媒体进行曝光可以成为参展企业的优势，提升企业形象。



网络直复营销

网络直复营销是指生产厂家通过网络分销渠道直接销售产品。传统营销模式往往都是有地域及时间属性的，而在网络直复营销活动中，在任何地点和时间，用户与企业都可进行信息的双向交流。互联网可以全天候提供网上信息发布、沟通，顾客可根据自己的时间安排通过网络获得信息。网络直复营销作为一种相互作用的体系，提供开放、自由的双向式信息沟通网络。企业和用户之间可以实行一对一的信息沟通和交流，这也为企业提供一对一服务产生了可能。

网络直复营销使得企业通过网络直面用户，不但降低了产品的中间分销成本，还降低了库存成本和营销宣传费用。另外，由于可以掌握精准的营销数据，通过对用户购买需求、建议和反馈的分析，可以找出企业经营中的不足，从而优化营销策略。常见的网络直复营销有两种方式：一种是企业在因特网上建立自己独立的站点，另一种是通过搜索引擎、网络广告和社区营销等进行网络推广。



网络整合营销

网络整合营销是利用网络技术和网络特性，最大化、最快速、最有效、最精准地进行整合营销网络。网络整合营销是以为客户提供有价值的信息为基础，由客户创造、传播为主导的整合营销理念进行的网络营销。

网络整合营销以顾客需求为核心展开，强调与顾客的双向互动。通过网络整合营销，企业能够迅速、准确、个性化地获得顾客信息。

网络整合营销的四个步骤是：(1) 找准市场机会和营销目标。(2) 设计客户体验功能。通过各种方式争取第一批客户，建设以第一批客户为主导的信息和商务服务网站。(3) 利用技术和数据库手段，根据第一批用户反馈的信息进行分析，确定主要营销战术，满足更多更重要的用户需求。(4) 设计论坛和社区，建立用户与用户的交流平台，设计商家与顾客的交互功能，以提高用户的忠诚度。



网络关系营销

网络关系营销是指企业借助互联网、通信技术及数字交互式媒体力量来实现营销目标。网络关系营销强调企业应借助于电子信息网络，在全球范围内拓展客源，为企业走向世界提供基础。

网络关系营销的特点是：(1) 以消费者为导向，强调个性化营销，适应了定制化时代的要求；(2) 具有极强的互动性，是实现企业全程营销的理想工具；(3) 能极大地简化顾客的购买程序，节约顾客的交易成本，提顾客的购物效率。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在网络关系营销理论中，企业与顾客可以通过互联网实现低成本的沟通，这为企业与顾客建立长期关系提供了有效的保障。网络营销对现代企业而言具有如下优点：（1）利用互联网，顾客可以直接提出自己的个性化的需求，企业直接接收顾客的定单，利用柔性化的生产技术最大限度满足顾客的需求。企业也可以从顾客的需求中了解市场、细分市场和锁定市场，最大限度降低营销费用，提高对市场的反应速度。（2）利用互联网，企业可以更好的为顾客提供服务，与顾客保持长久联系。顾客可以借助互联网在最短时间内以简便方式获得企业的服务。（3）通过互联网交易，企业可以实现从产品质量、服务质量到交易服务等过程的全程质量的控制。（4）互联网还能帮助企业与供应商、分销商等建立协作伙伴关系，实现双赢发展。



目标营销

目标营销是指企业在市场细分基础上，通过评估分析，选定一个或若干个消费群体作为目标市场，并相应地制定营销策略，集中资源满足最有潜力的消费者群体需求。企业通过识别各个不同的购买者群体的差别，有选择地确认一个或几个消费者群体作为自己的目标市场，发挥自己的资源优势，满足其全部或部分的需要，这就是目标营销。

企业的目标营销有无差异性营销、差异性营销、集中性营销三种策略。目标市场营销有三个主要步骤：（1）通过市场细分区分不同的消费者群体；（2）进行目标市场的选择，即评价和比较细分好的消费者群体，从中选择最有潜力的一个或几个作为自己的目标顾客群体；（3）为取得竞争优势进行目标市场定位，建立在市场上传播产品或服务的关键特征和利益。



产品管理

产品管理是指把企业某一系列产品拿出来当作特定单位进行管理。产品管理采用横向的矩阵组织结构，充分依靠和利用纵向的资源部门和专业能力，对某一系列产品进行全生命周期管理，包括产品战略管理、产品营销管理、产品研发管理和产品生命周期管理。

产品管理的核心内容就是要管理这种产品，使产品研发、生产与销售行为得以实现，使产品具有取得效益的能力，这种能力是一个企业获得产品竞争优势的核心竞争力。产品管理通过全方位的资源统筹，能最有效率和最有效果地满足客户需求。产品管理主要包含以下内容：（1）对产品的管理；（2）对产品生产与研发资源的管理；（3）对产品研发与生产人员的管理；（4）对产品研发与生产过程的管理；（5）对产品环境的管理。



商品

商品指专门用来交换的产品，即生产者本身并不消费，而是用来向其他生产者交换自己需要的其他产品。商品的整体概念包括三个层次：商品实质层、商品实体层和商品延伸层。

（1）商品实质层。即商品的功能和效用。消费者购买某种商品，不仅仅是为了获得商品本身，更主要的是要获得商品给他带来的某种需求的满足。企业在制定营

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

销策略时，首先要考虑到商品的实质，明确商品能够带来的功效和益处。

（2）商品实体层。商品实体层向人们展示的是商品功能与效用的外在特征，它包括外观形式和内在质量，即品质、包装、品牌、造型、款式、色调等。

（3）商品延伸层。是指消费者在购买和使用商品时获得的各种附加利益的总和，包括售前的咨询服务，售中的交易条件，以及售后的送货、维修服务等。当商品的实质层和实体层与竞争者相仿的情况下，企业竞争的高下往往取决于商品的延伸层，对商品延伸层的精心策划和管理，是企业提高市场竞争力的保证。



产品生命周期理论

产品生命周期是指产品的市场寿命，即一种新产品从开始进入市场到被市场淘汰的整个过程。产品生命周期理论提供了简单易懂的产品阶段划分方法，有助于营销人员针对各个阶段不同的特点而采取不同的营销组合策略。

典型的产品生命周期一般可以分成四个阶段，即介绍期（或引入期）、成长期、成熟期和衰退期，通常用产品生命周期曲线来描述。

（1）引入期。新产品投入市场，产品品种少，顾客对产品还不了解，基本没有顾客购买。生产者为了扩大销路，投入大量促销费用对产品进行宣传推广。

（2）成长期。产品通过试销效果良好，购买者逐渐接受该产品，产品在市场上站住脚并且打开了销路，生产成本大幅度下降，需求量和销售额迅速上升。

（3）成熟期。产品大批量生产并稳定地进入市场销售，企业获得大量盈利。但随着购买产品的人数增多，市场需求逐渐趋于饱和。

（4）衰退期。产品逐渐老化，不能适应市场需求，进入淘汰阶段，以至最后完全撤出市场。



特殊的产品生命周期

并非所有的产品生命周期曲线都是标准的S型，还有很多特殊的产品生命周期曲线。特殊的产品生命周期主要包括以下四种类型：

（1）风格型：风格一旦产生，可能会延续数代。该产品或服务时而流行，时而不流行，根据人们对它的兴趣而呈现出一种循环再循环的模式。生命周期曲线表现为第一次到达顶峰后会逐渐下降，然后不断重复第一个高点和低点之间的循环。

（2）时尚型：刚上市时很少有人接纳（称之为独特阶段），但接纳人数随着时间慢慢增长（模仿阶段），终于被广泛接受（大量流行阶段），最后缓慢衰退（衰退阶段），消费者开始将注意力转向另一种更吸引他们的时尚。其产品生命周期表现为缓慢上升，达到顶点后缓慢下降。

（3）热潮型：热潮型产品的生命周期往往快速成长又快速衰退，主要是因为它只是满足人类一时的好奇心或需求，所吸引的只限于少数寻求刺激、标新立异的人，通常无法满足更强烈的需求。其生命周期曲线表现为快速上升，达到较高顶峰后又急剧下降，其曲线形状比时尚型尖锐。

（4）扇贝型：扇贝型产品生命周期主要指产品生命周期不断地延伸再延伸，这

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

往往是因为产品创新或不时发现新的用途。生命周期曲线表现为缓慢达到一个高峰后会平缓前进一段时间，又出现新的上升和高峰，依次持续前进。



行业生命周期

行业的生命周期是指行业从出现到完全退出社会经济活动所经历的过程。通常用行业生命周期曲线来形象描述行业生命周期。行业生命周期通常包括以下四个阶段：

（1）幼稚期：市场增长率较高，需求增长较快，技术变动较大，行业中的用户主要致力于开辟新用户、占领市场，但此时技术上有很大的不确定性，在产品、市场、服务等策略上有很大的余地，对行业特点、行业竞争状况、用户特点等方面的信息掌握不多，企业进入壁垒较低。

（2）成长期：市场增长率很高，需求高速增长，技术渐趋定型，行业特点、行业竞争状况及用户特点已比较明朗，企业进入壁垒提高，产品品种及竞争者数量增多。

（3）成熟期：市场增长率不高，需求增长率不高，技术上已经成熟，行业特点、行业竞争状况及用户特点非常清楚和稳定，买方市场形成，行业盈利能力下降，新产品和产品的新用途开发更为困难，行业进入壁垒很高。

（4）衰退期：市场增长率下降，需求下降，产品品种及竞争者数目减少。



产品

在市场营销学中，产品是指人们通过购买而获得的能够满足某种需求和欲望的物品的总和，它既包括具有物质形态的产品实体，又包括非物质形态的利益。

产品整体概念包含核心产品、有形产品、附加产品和心理产品四个层次：

（1）核心产品，也称实质产品，是指消费者购买某种产品时所追求的利益，是顾客真正要买的东西，在产品中也是最基本、最主要的部分。消费者购买某种产品，并不是为了占有或获得产品本身，而是为了能够通过产品获得能满足某种需要的效用或利益。

（2）有形产品，是核心产品借以实现的形式，即向市场提供的实体和服务的形象。如果有形产品是实体物品，则它在市场上通常表现为产品质量水平、外观特色、式样、品牌名称和包装等。

（3）附加产品，是顾客购买有形产品时所获得的全部附加服务和利益，包括提供信贷、免费送货、保证、安装、售后服务等。

（4）心理产品，指产品的品牌和形象提供给顾客心理上的满足。



产品形象

产品形象是产品在设计、开发、研制、流通和使用中形成的特质，是产品内在的品质形象和外在的视觉形象统一性的结果。产品形象包括产品的功能、结构、形态、色彩、材质、人机界面以及依附在产品上的标志、图形、文字等，它能客观、准确地传达企业精神及理念的设计。

产品形象在市场经济竞争中的作用主要表现为通过产品形象使企业或利益集团获取更高、更多的经济回报，使企业和利

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

益集团的整体形象得到提高并不断扩大社会的影响力，从而占领更大的市场份额。

产品形象包括的内容是：（1）产品的视觉形象，包括产品造型、产品风格、产品包装、产品广告等；（2）产品的品质形象，包括产品规划、产品设计、产品生产、产品管理、产品销售、产品使用、产品服务等；（3）产品的社会形象，包括产品社会认知、产品社会评价、产品社会效益、产品社会地位等内容。



产品形象设计

产品形象设计是对产品设计、设计观念、技术、材料、造型、色彩、加工工艺、包装、运输、展示、营销手段、广告策略等进行统一策划、统一设计，形成统一的感官形象和社会形象，以起到提升、塑造和传播企业形象的作用。

产品形象是向消费者展示其内在品质与企业信息的最佳契机和最佳窗口。产品的形象设计服务于企业的整体形象设计。产品形象设计以产品设计为核心，围绕着人对产品的需求，更大限度地适合人的个体与社会的需求而获得普遍的认同感，改变人们的生活方式，提高生活质量和水平。产品形象设计对树立企业品牌、塑造企业形象、宣传企业文化都是必不可缺的。在产品的不断接触和使用中，让人们逐步接受其中传达的企业信息和品牌信息，帮助公众认可企业形象、树立产品的品质形象。



产品属性

产品属性是指产品本身所固有的性质，是产品在不同领域差异性的集合。也就是说，产品属性是产品性质的集合，是产品差异性的集合。消费者需求、目标消费者特征、市场竞争状况、价格档次、渠道特性、产品的社会属性、产品的安全属性、政府法律政策等因素决定了产品总体属性，呈现在消费者眼前的产品就是这些不同属性交互作用的结果。

产品属性的意义在于：（1）产品属性决定传播主诉求；（2）产品属性决定品牌传播与功能传播在不同媒体的组合程度；（3）产品属性决定总体传播媒介组合；（4）产品属性决定广告、公关、事件、公益、渠道活动等传播手段的权重及组合；（5）产品属性还决定了消费者体验的心理属性。

产品从属性上大致可以分为感性商品、理性商品和介于感性和理性之间的商品。企业必须根据自身的产品属性来营造与目标顾客心理属性相一致的体验，从而让自己的产品成为能与消费者产生共鸣的生活同感型产品。



产品规格

产品规格是指对产品特定形式的描述。产品规格描述可能采用一种、多种或不同方式组合。通常的规格描述方法是：

（1）品牌或商标。工业品采购很注重品牌或商标，一个行业产品的品牌对采购商的影响很大。采用品牌或商标描述方法，意味着采购商非常依赖供应商的诚信、商业信誉和维持经营的实力。当然，这些品牌必须具有完整确切的品质指标或技术说明。

（2）等同等品。政府采购部门经常在

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

寻求报价或投标时，会在指定品牌或制造商的型号被注明等同等品。

（3）规格说明。采购商设定规格说明，以便采购活动在严格的设定规格的基础上进行。与设定规格最相关的事项是产品规格的标准化。规格说明主要包括物理或化学特征的规格说明、材料与制造方法的规格说明及性能和机能说明。

（4）采用工程绘图的规格描述。这种描述方法是规格描述中最精确的方法，尤其是用于采购那些要求高度精密制造、结构性能复杂和极小误差的项目。



产品特征

产品特征是产品自身构造所形成的特色，一般指产品的外形、质量、功能、商标和包装等。产品特征是影响消费者认知、情感和行为的主要刺激物，这些特征是凭借消费者自身具有的价值观、信仰和过去的经验来评价的。

对产品特征的分析主要包含以下几个方面：

（1）兼容性，指产品和消费者当前的影响、认知和行为相一致的程度。

（2）可试性，指一种产品所能提供的有限试用或能分成微小数量以供试验的程度。

（3）可观察性，指产品及其效用可被其他消费者感知的程度。

（4）速度，指消费者体验产品益处的快慢程度。

（5）简易性，指产品为消费者明白和使用的容易程度。

（6）相对优势，指一种产品较之其他产品类型、产品形式和品牌持续性所具有的竞争性优势。在某种情况下，相对优势可以通过技术开发来获得。

（7）产品象征性，指产品或品牌对消费者的意义和消费者在购买、使用产品中的体验。



产品结构优化

产品结构是指一个企业生产的产品中各类产品的比例关系。产品结构优化是指在技术装备、生产能力、企业资源、市场销售等各种条件约束下，寻求各种不同产品之间的最佳组合。

产品结构优化过程遵循一定的优化原则，充分考虑多方面的有利条件和制约因素，运用科学的决策方法和手段，对多种产品组合的方案进行论证、比较，直至最终找出不同产品的最佳组合。企业产品的组合随市场需求、资源条件和经营环境等各种因素的变化而变动。它的优化只有通过不断开发新产品、改进或淘汰老产品，适时调整企业产品战略来实现。

实现产品结构优化的策略主要有：（1）产品标准化策略，帮助实现多品种大批量生产。（2）产品扩大化策略，按不同需求生产不同功能、不同用途的产品，不断扩大和发展以基础产品为主的系列产品、变型产品或特殊用途的产品。（3）产品简单化策略。简化产品系列、类型和设计结构，以减少加工的零部件种类和所使用的原材料，制造少数种类、规格和尺寸的产品。（4）产品微型化策略。以设计改革、结构改进、成本降低为基础，使产品朝短、小、轻、薄方向发展。（5）产品非标准化策略。企业根据自身的专业特长，按用户的特殊需求，对产品在设计、性

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

能、质量、规格、检验、包装、储运等方面的标准作出不同的技术规定，集中力量专门生产某种产品，促使产品专门化。



产品差异化

产品差异化是指企业以某种方式改变现有基本相同的产品，使其表现出不同特色，使消费者相信这些产品存在差异从而产生不同的偏好，满足多种消费需求的同时促进销售。产品差异化不但可以满足消费者不同偏好带来消费忠诚，还可以树立壁垒，迫使外部进入者必须耗费巨资才能征服现有客户的忠实性。

大体说来，企业实现产品差异化的策略是：

（1）研发策略。大力开展研究和开发工作，努力使产品在质量、式样、造型等方面进行改变，不断推出新产品。

（2）地理策略。企业产品的生产地和销售地的选择均以地理便利为基础，由此带来位置和运输上的好处。这种地理差异对于企业节省成本、广揽顾客有着重要作用。

（3）促销策略。产品差异对消费者的偏好具有特殊意义，尤其是对购买次数不多的商品，许多消费者并不了解其性能、质量和款式，所以，企业应通过广告、销售宣传、包装吸引力以及公关活动给消费者留下偏好和主观形象。

（4）服务策略。企业可通过训练有素的职员为消费者提供优质服务，缩短结账过程，满足消费者的合理的差异需求。通过优质服务与其他企业进行区别，树立良好企业形象，带来顾客忠诚。



产品线

产品线是指同类产品的系列。一条产品线就是一个产品类别，是由使用功能相同、能满足同类需求而规格、型号、花色等不同的若干个产品项目组成的。这类产品或者在同一价格范围内，或者经过相同的销售途径销售给同一顾客群。

如果能够确定产品线的最佳长度，就能为企业带来最大的利润。通常使用如下两种方法分析产品线：

（1）产品线的销售量与利润分析。该分析法主要是确定产品线上每一个项目对总销售量与利润的贡献程度。一般可以通过计算每一个项目占产品线的销售额与利润额的百分比来分析。产品线的利润太集中在少数几个项目上，意味着这条产品线的弹性较差，遇到强有力的竞争对手的挑战，往往会受到很大的影响，因此，企业要尽可能地把利润均匀地分散到多个项目中去。

（2）产品项目定位。产品项目定位是指确定本企业的产品项目与竞争对手的产品项目在市场竞争中的位置。



产品组合宽度

产品组合宽度又称产品组合广度，是指一个企业的产品组合中所包含的产品线的数目。所包含的产品线越多，其产品组合的广度就越宽；反之，其产品组合的广度就越窄。企业扩展产品组合的宽度，开发和经营市场潜力大的新的产品大类，扩大生产经营范围以至实行跨行业的多样化经营，有利于发挥企业的资源潜力，开拓新的市场，减少经营的风险性，增强竞争能力。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

企业缩小产品组合的宽度，剔除那些获利小、发展前景暗淡的产品大类，缩小生产经营范围，可以集中资源经营那些收益高、发展前景好的产品大类，促进生产经营的专业化程度的提高，向市场的纵深发展，提高市场竞争能力。企业可以通过增加产品大类，扩大经营范围，甚至跨行业经营、实行多角化经营等方式来增加产品组合的宽度。增加产品组合宽度可以充分发挥企业的特长，使企业的资源、技术得到充分利用，提高经营效益；此外，实行多角化经营还可以减少风险。



产品组合深度

产品组合的深度，是指产品大类中每种产品有多少花色品种规格。企业增加产品组合的深度，可以迎合广大消费者的不同需要和爱好，以招徕、吸引更多顾客，更好地适应与满足市场需要，提高企业的市场竞争力。在拓宽产品组合深度时，企业应给新产品塑造一种适应特定需要的市场形象，避免形成一种低档次产品的市场形象，从而给企业高档次产品的市场形象造成冲击。

企业降低产品组合的深度，也就是根据情况减少现有产品大类中的产品项目。当某些产品项目的市场前景暗淡，或是经营效果不好而且难于改变时，淘汰掉前景较差的产品，这样可以集中优势资源聚集于能带来更多利润的产品。

增加产品组合深度有四种具体形式：

（1）向下延伸，即企业将原来定位于高档市场的产品大类向下延伸，增加低档的产品项目。

（2）向上延伸，即企业将原来定位于低档市场的产品大类向上延伸，增加高档的产品项目。

（3）双向延伸，即将原来定位于中档市场的产品大类同时向上、向下延伸，即同时增加高档与低档的产品项目。

（4）增加不同于现有产品项目类型的新产品项目，即对一个产品大类不是从档次上增加产品项目，而是着眼于开发不同于现有产品项目类型的新产品项目。



产品组合关联度

产品组合关联度是指各产品线在最终用途、生产条件、分销渠道和其他方面相互关联的程度。企业增加产品组合的关联性通常是使各个产品大类在最终使用、生产条件、分销渠道等各方面密切关联。对关联度进行调整的主要方式是企业增加现有产品组合的关联度，这样可以巩固和提高企业在有关专业上的能力，提高企业在某一行业、某一市场上的声誉，巩固与增强企业的市场地位。

企业产品组合的宽度、长度、深度和关联度不同，就构成不同的产品组合。企业在选择决定产品组合宽度、长度、深度和关联度时，会受到企业资源、市场需求及市场竞争的制约。企业产品组合的宽度、长度、深度和密度主要取决于企业目标市场的需要。产品组合的宽度、长度、深度和关联性在市场营销战略上具有重要意义。



产品组合

产品组合是指一个企业生产或经营的全部产品线、产品项目的组合方式，它包

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

括四个变数：产品组合的宽度、产品组合的长度、产品组合的深度和产品组合的关联度。

企业所能要求的最佳产品组合包括：(1) 目前虽不能获利但有良好发展前途、预期成为未来主要产品的新产品；(2) 目前已达到高利润率、高成长率和高占有率的主要产品；(3) 目前虽仍有较高利润率但销售成长率已趋降低的维持性产品；(4) 已决定淘汰、逐步收缩其投资以减少企业损失的衰退产品。

企业产品组合的宽度、长度、深度和关联性（密度）不同，就构成不同的产品组合。企业在选择决定产品组合宽度、长度、深度和关联性（密度）时，会受到企业资源、市场需求及市场竞争的制约。企业产品组合的宽度、长度、深度和密度主要取决于企业目标市场的需要。



公共关系

公共关系是一种特殊的管理职能，它帮助一个组织建立并保持与公众之间的交流、理解、认可与合作；它参与处理各种问题与事件；它帮助管理部门了解民意，并对其做出反应；它确定并强调企业为公众利益服务的责任；它作为社会趋势的监视者，帮助企业保持与社会同步；它使用有效的传播技能和研究方法作为基本工具。

在市场营销学体系中，公关关系是企业建立公众信任度的工具。通过公共关系，公立的和私人的组织机构试图赢得与它们有关的人们的理解、同情和支持。依靠有计划的、广泛的信息传播，赢得更有效的合作，从而更好地实现共同利益。

公共关系的功能是：(1) 树立企业信誉，建立良好的企业形象；(2) 搜集信息，为企业决策提供科学保证；(3) 协调纠纷，化解企业信任危机。



公共关系活动

公共关系活动是以创造良好的公共关系状态为目的的一种信息沟通活动，是指一个组织为创造良好的社会环境，使用协调、传播、沟通等手段，争取公众舆论支持而采取的政策或行动。组织的公共关系活动是一个组织长期进行社会交往、沟通信息、广结良缘、树立自身良好形象的过程，它表现为日常公共关系活动和专项公共关系活动两大类。

日常公共关系活动是指为改善公共关系状态，人人都可以做到的那些日常接待工作，如热情服务、礼貌待客以及大量的例行性业务工作和临时性琐碎的工作等。专项公共关系活动是指有计划、有系统地运用有关技术、手段去达到公共关系目的的专门性活动，如新闻发布会、产品展示会、社会赞助、广告制作与宣传、市场调查、危机公关等。



大众传播

大众传播是一种信息传播方式，是特定社会集团利用报纸、杂志、书籍、广播、电影、电视等大众媒介向社会大多数成员传送消息、知识的过程。随着大众媒介的发展，大众传播将成为双向过程。

大众传播的特点是：(1) 具有组织性；(2) 传播内容具有公开性和易逝性；(3) 具有很强的选择性；(4) 受众具有不知名和参差不一的特点；(5) 在信息流通

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

上具有单向性；（6）具有快速性。

大众传播的社会功能是：（1）赋予人物、事件和社会活动以某种社会地位。（2）社会控制中介作用。大众传播处于上层社会控制和广大成员之间的中介领域，能将某种公德和社会规范得到宣传和明朗化，广为人知，取得社会承认，使腐败现象受到舆论谴责。（3）模拟社会环境。



广告

广告是为了某种特定的需要，通过一定形式的媒体，并消耗一定的费用，公开而广泛地向公众传递信息的宣传手段。广告包括非经济广告和商业广告。非经济广告指不以营利为目的的广告，如政府行政部门、社会事业单位乃至个人的各种公告、启事、声明等。商业广告，是指以营利为目的的广告，通常是商品生产者、经营者和消费者之间沟通信息的重要手段，或企业占领市场、推销产品、提供劳务的重要形式。

商业广告不同于一般大众传播和宣传活动，主要表现在：（1）广告是一种传播工具，将某一项商品的信息由这项商品的生产或经营机构（广告主）传送给一群用户和消费者；（2）做广告需要付费；（3）广告进行的传播活动是带有说服性的；（4）广告是有目的、有计划的，是连续的；（5）广告不仅对广告主有利，而且对目标对象也有好处，它可使用户和消费者得到有用的信息。

根据传播媒介的不同，可将广告划分为报纸广告、杂志广告、电视广告、电影广告、网络广告、包装广告、广播广告、招贴广告、交通广告、直邮广告及交互广告。



广告目标

广告目标是指企业广告活动所要达到的目的。确定广告目标是广告计划中至关重要的起步性环节。

企业的广告目标主要包括提供信息、诱导购买、提醒使用三大类。企业在制订广告目标时，参考的主要内容方面是：（1）提高商品的知名度和认知度。（2）加强社会公众对企业和商品品牌的印象。（3）维持和扩大广告品牌的市场占有率。（4）向社会公众传播企业、品牌、经营和服务的信息。（5）加强新产品的宣传，普及新产品知识，介绍新产品的独特之处。（6）纠正社会公众对于企业和品牌的认知偏差，排除销售上的障碍。（7）提高企业的美誉度，树立企业良好的形象。（8）对于人员推广一时难以达到的目标市场，进行事先广告宣传。（9）在销售现场进行示范性广告宣传，促使消费者缩短决策过程，产生直接购买行为。（10）通过广告宣传，增加产品使用的持续性，维持市场销售率或增加产品的销售。（11）劝诱潜在消费者到销售现场或展览宣传场所参观，以提高对产品的认知，增强购买信心。（12）以广告宣传扩大影响、造就声势，鼓舞企业推销人员的士气以提高工作的积极性和创造性。（13）创造市场，挖掘潜在市场目标。（14）创造流行，推进社会文化潮流的发展。



POP广告

POP广告又称为售卖场所广告，是指是为了宣传商品，选择有利的时间和有效的空间位置，吸引顾客、引导顾客了解商品内容或商业性事件，从而诱导顾客产生

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

参与动机及购买欲望的商业广告。凡是在商业空间、购买场所、零售商店的周围、内部以及在商品陈设的地方所设置的广告物，都属于广义的POP广告，如商店的牌匾、店面的装潢和橱窗，店外悬挂的条幅，商店内部的装饰、陈设、招贴广告、服务指示，店内发放的广告刊物，进行的广告表演，以及广播、录像电子广告牌广告等。狭义的POP广告仅指在购买场所和零售店内部设置的展销专柜以及在商品周围悬挂、摆放与陈设的可以促进商品销售的广告媒体。

POP广告是在一般广告形式的基础上发展起来的一种新型的商业广告形式。与一般的广告相比，其特点主要体现在广告展示和陈列的方式、地点和时间三个方面。有效的POP广告，能激发顾客的随机购买（或称冲动购买），也能有效地促使计划性购买的顾客果断决策，实现即时即地的购买。



招贴广告

招贴广告是户外广告的主要形式，也是最古老的广告形式之一，是指展示于公共场所的印刷广告。

招贴广告的功能是：

（1）传播信息。招贴作为一种有效的广告形式，可以充当传递商品信息的角色，使消费者和生产者都可以节约时间，并以高速度及时解决各种需求问题。

（2）利于竞争。招贴作为广告宣传的一种有效媒体，可以用来树立企业的良好形象，提高产品的知名度，开拓市场，促进销售，利于竞争。

（3）刺激需求。消费者在某些需求是处于潜在状态之中的，企业如不对其进行刺激，就不可能有消费者的购买行动，企业的产品就卖不出去。招贴作为刺激潜在需求的有力武器，其作用不可忽视

（4）审美作用。招贴作为一种说的形式，绝不能以某种强制性的理性说教来对待读者，而应首先使读者感到愉悦，继之让读者经诱导而接受招贴宣传的意向。所以，现代招贴都极讲究审美效果。



互动广告

互动广告是一种新型的网络广告。互动广告采用先进的互动传播新技术，突破了时间和空间的限制，以巧妙构思和与计算机高新技术的融合，信息传播无论在量上还是在速度上都远远超过了传统广告，同时提升了消费者接收或传播广告信息的便利性、低成本性和时效性。

现在常见的两种互动广告是：（1）情景互动广告，是指需要广告画面外的物体来参与的广告，这是一种新颖而独特的广告形式。（2）感应互动广告，以计算机视觉和虚拟现实等技术为基础，使普通广告能够根据人体动作而产生相应变化。

互动广告相比传统广告具有的优势是：（1）广告表现更生动；（2）互动广告借助高效率的互动媒体可以实现与消费者的互动沟通，消费者能够通过成本低廉又十分方便的互动媒体向广告主畅所欲言，从而实现了更好的广告传播与反馈效率。（3）互动广告为消费者提供了更多的选择，只要消费者愿意，就可以有无限的广告接触时间或空间，使消费者能够从更多角度获得更完整的信息，更有利于其做出合理的消费决策。（4）互动广告通过互动媒体可以精确地识别个体消费者的兴趣，然后设

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

计有针对性的广告内容与形式，精准地投向对之感兴趣的目标消费者。（5）互动广告可以直接根据目标消费者个体的特征进行接触点管理，并可以直接跟踪消费者的反应以精准地测定广告效果。（6）通过互动媒体，互动广告能够生动展现商品的性能，配合互动购物平台，一旦消费者的购买意愿被刺激产生，就能够立刻进行订购。



劝说式广告

劝说式广告是以说服为目标的广告，是指企业从消费者的切身利益出发，告诉消费者该品牌商品优于其他品牌商品的独到之处，改变消费者的看法，形成消费者对本企业产品或服务的特殊偏爱，从而决定选择本企业的产品或服务。劝说式广告通常适用于进入成长期或者成熟期的产品，开发消费者对商品的选择性需求。

劝说式广告的主要内容通常包括：（1）在产品市场定位中，传播不使用某牌商品给生活带来的诸多不便，宣传有碍身心健康的商品的害处，说服消费者理解产品的特色，形成偏爱。（2）着重宣传商品的基本功能和辅助功能。（3）介绍产品的优点与不足之处。（4）解释价格的合理程度。（5）说明服务项目的优异。（6）介绍销售地点与销售方式给顾客带来的方便。（7）公布企业对消费者的优惠方法。（8）说明产品改进和功能增加的情况及商品的使用维修方法等。



提示性广告

提示性广告是指加强消费者对已有购买和使用习惯的商品的了解和印象，提示他们不要忘记这个商品的商标、品牌及特色，刺激重复购买，巩固原有市场占有率，吸引产品的后期使用者的购买，引导消费者形成稳固的、长期的习惯需求的广告。提示性广告通常适用于进入成熟期和衰退期的产品。

提示性广告的目的主要是为了提高产品的知名度，加强目标消费者对产品的兴趣和印象，配合主诉性广告创造出最大的诉求效果。

提示性广告的内容主要有以下几个方面：（1）品牌形象提示。主要是提醒人们识准产品名称及品牌形象定位。（2）品牌个性提示。品牌的个性特征、功能特点通过一句简短的语言，一种独特的声音传播出来，让人们一眼便了解产品的属性。（3）目标市场提示。目标市场除了通过产品利益与目标消费对象的直接相关性显示出来以外，有的可直接诉求于目标消费者的外在特征本身，以提醒这一产品的主要诉求对象。



理性诉求广告

理性诉求广告是一种采用理性说服方法的广告形式，广告诉求定位于受众的理智动机，通过真实、准确、公正地传达企业、产品、服务的客观情况，使受众经过概念、判断、推理等思维过程，理智地作出决定。这种广告策略可以作正面表现，即在广告中告诉受众如果购买某种产品或接受某种服务会获得什么样的利益；也可以作反面表现，即在广告中告诉消费者不购买产品或不接受服务会对自身产生什么样的影响。它既能给顾客传授一定的商品知识，提高其判断商品的能力，促进购

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

买，又会激起顾客对广告的兴趣，从而提高广告活动的经济效益。

理性诉求的基本思路是：明确传递信息，以信息本身加强诉求对象的认知，引导诉求对象进行分析判断。理性诉求的力量，不会来自氛围的渲染、情感的抒发和令人眼花缭乱的语言修饰，而来自具体的信息、明晰的条理、严密的说理。理性诉求广告的表现形式包括通过直接陈述、数据、图标、类比等方式阐述最重要的事实和对产品的功效进行解释或示范。



直销

直销又称"无店铺销售"，是一种没有在固定零售点进行的面对面销售。直销不在固定商业地点进行而主要在家里通过人员接触进行消费性产品或服务的配销。直销是一种两个人面对面沟通的过程，这种面对面的人员销售特性是直销和直复营销的主要区别。

与其他行销方法比较，直销拥有许多优点，比较重要的有：(1) 弹性：它不受时间与空间的限制，在任何时刻、地点都可进行；(2) 信息的品质和数量：经由面对面的沟通，所有的沟通感官（听觉、视觉、嗅觉和触觉）都可以应用，同时消费者可以说明自己的需求，而由直销商针对客户的需求提供产品或服务的信息，使消费者对产品或服务有充分的了解。

根据调查研究，适合用直销的产品必须具备差异性、需要示范说明、以及必须重复购买等三项特点，成功的知名直销公司销售的产品都至少具备其中的两项特点。



促销组合

促销组合，是一种组织促销活动的策略思路，是指企业运用广告、人员推销、公关宣传、营业推广四种基本促销方式组合成一个策略系统，使企业的全部促销活动互相配合、协调一致，最大限度地发挥整体效果，从而顺利实现企业目标。促销组合是一种系统化的整体策略，四种基本促销方式则构成了这一整体策略的四个子系统，其核心思想是整体营销。

促销组合的方式有：

(1) 人员推销。指企业派出推销人员或委托推销人员，直接与消费者接触，向目标顾客进行产品介绍、推广。

(2) 广告促销。指企业按照一定的预算方式，支付一定数额的费用，通过不同的媒体对产品进行广泛宣传，促进产品销售的传播活动。

(3) 营业推广。指企业为刺激消费者购买，由一系列具有短期诱导性的营业方法组成的沟通活动。

(4) 公关促销。指企业通过开展公共关系活动或通过第三方在各种传播媒体上宣传企业形象，促进与内部员工、外部公众建立良好关系的沟通活动。



促销

促销是指企业利用各种有效的方法和手段，使消费者了解和注意企业的产品、激发消费者的购买欲望，并促使其最终购买的行为。促销的实质是信息沟通。企业为了促进销售，通过各种灵活的促销方式在企业与消费者之间建立起稳定有效的信息联系，实现有效的信息沟通。企业营销

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

人员在促销活动中首先要确立信息沟通的目标，并积极排除各种信息沟通障碍。

现实中商家通常联合企业采取的主要促销方式是：媒体广告、户外广告、张贴横幅店招展示、渠道商促销、超市促销、现场活动促销、货架陈列、搭配捆绑销售、免费品尝、试用、打折、多商家联合促销、店员导购等。



分销渠道

分销渠道是指某种产品和服务在从生产者向消费者转移过程中，取得这种产品和服务的所有权或帮助所有权转移的所有企业和个人。分销渠道不仅包括商人中间商和代理中间商，还包括处于渠道起点和终点的生产者和最终消费者或用户。

分销渠道是连结生产者和消费者或用户的桥梁和纽带。分销渠道解决了在市场经济条件下，生产者和消费者或用户之间存在的空间分离、时间分离、所有权分离、供需数量差异以及供需品种差异等方面的矛盾。

按商品在流通过程中经过的流通环节的多少，分销渠道可以划分为直接渠道和间接渠道。直接渠道是指没有中间商参与，产品由制造商直接销售给消费者和用户的渠道类型，如上门推销、电视直销和网上直销等。直接渠道是工业品销售的主要方式。间接渠道是指产品经由一个或多个商业环节销售给消费者和用户的渠道类型。

按照渠道成员联系的紧密程度，分销渠道可以划分为传统渠道和渠道系统。传统渠道是指由独立的制造商、批发商、零售商和消费者组成的分销渠道。渠道系统是指各渠道的联合经营或一体化经营，通过共同做大做强来实现共赢。



渠道推广

渠道推广是指在批发渠道的推广，不包括零售终端。渠道推广是营销体系中最重要、也是消费品企业最常用的推广形式之一，渠道推广的运作好坏直接关系产品在市场上的流通是否顺畅。

渠道推广丰富多样，只有在合适的条件下灵活应用合适的方法才能发挥其应有的效果。主要的渠道推广策略有：（1）渠道返利。包括实物返利、费用返利、扣点返利、模糊返利、现金返利、现金卡等等。（2）赠送礼品。经销商进货时，按照一定比例赠送日用品一类的礼品。（3）赠送畅销产品。经销商进货时，按一定费用比例赠送市场畅销的其他品牌的产品。（4）兑奖卡。随箱投放刮刮卡，其中一定比例的刮刮卡上分配有不同价值的贵重物品，刮刮卡为随机投放，进货越多，则刮中的机会也越大。（5）积分。包括单品积分和组合积分，在规定的期限内进货，就可以按累计达到的分数获得奖励。（6）抽奖。包括现场抽奖和抽奖券。另外还有压货、配额、陈列有奖、工具支持、库存补差、年终奖励等等。



渠道压货

渠道压货是指企业当面临库存压力较大、新产品上市、销售旺季以及阻挡竞争对手进攻时，要求渠道经销商在规定的时间内必须将库存消化，并且购进规定量的新货。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

渠道压货有三种方式：一是硬性规定，二是配合实施一定的激励措施，三是加大消费者促销力度加以引导。渠道压货只适用于有实力的企业，对经销商的控制力要强，同时不可经常使用，否则会引发经销商不满。

渠道压货的作用是：（1）渠道压货是一种内部销售管理的激励机制，主要表现在对内部销售人员的年终奖金上，通过这种激励政策，促使他们进行市场开发；（2）为企业产品销售旺季、促销活动做好库存准备，防止因物流滞后而出现的断货、缺货现象；（3）从竞争角度考虑，通过压货方式挤占渠道，防止竞争对手吞噬自己的网络；（4）促使代理商销售自己的产品，把货物压到代理商或中间商那里，给他们好的政策，迫使他们想办法进行销售。



渠道配额

渠道配额是指企业对渠道经销商的商品购进进行数量或金额上的规定，以保证渠道体系的整体平衡。

渠道配额主要包括以下几种：

（1）俏货配额。当产品畅销而货源不足时，按照经销商规模大小或者进货量多少对畅销货源进行分配，以维持市场的需求平衡。

（2）滞货配额。当某产品滞销时，要求经销商在进畅销货时，必须同时进销一定比例的滞销货，以维持公司的整体业绩。

（3）新货配额。当有新产品上市时，要求经销商在经销老产品的同时，必须按规定的量进销新产品，以促进新产品迅速进入市场。

（4）库存配额。在库存产品积压时，规定一个配额量，要求经销商在规定的期限内消化掉。

（5）囤货配额。当产能不足或是面临销售旺季需要囤货时，将产品的目标销量分解成配额，要求经销商提前打款以缓解资金周转压力，完成配额者将获得一定的奖励。



渠道改进决策

渠道改进决策是指企业除了要设计一个良好的渠道系统，并推动其运转之外，还要定期对其进行改进，以适应市场新的动态。当消费者的购买方式发生变化、市场扩大、新的竞争者兴起和创新的分销战略出现以及产品进入产品生命周期的下一阶段时，便有必要对渠道进行改进。

渠道改进安排的主要方法是：（1）增加或减少某些渠道成员。（2）增加或减少某些市场营销渠道。（3）改进整个市场营销系统。（4）渠道改进的概念性探讨。在分析是否应改变渠道时，生产者首先须确定其渠道是否处于均衡状态。所谓渠道均衡状态，是指渠道不会因其任何结构上或功能上的改变而使企业利润增减的状态。所谓结构上的改变，是指渠道上某些中间商层次的增加或减少。所谓功能上的改变是指渠道成员间某项或几项任务的重新分派。当某一渠道处于非均衡状态时，也正是到了应予改进和修正的时候。



渠道扁平化

渠道扁平化是以企业的利润最大化为

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

目标，依据企业自身的条件，利用现代化的管理方法与高科技技术，最大限度地使生产者直接把商品出售、传递给最终消费者以减少销售层级的分销渠道。

做好渠道扁平化的措施是：（1）重塑厂商职能分工。将经销商简化为资金和物流的平台，通过削弱其附加职能来强化产品的市场推力。（2）厂家服务重新聚焦经销商。厂家充分利用自己在文化、品牌、管理、资源及人才等方面的优势，向核心经销商输出文化、理念、管理和人才，以培育经销商独立运作渠道以及管理终端的能力。（3）重新审视流程，做好分工。把握以厂家为主导的原则，首先将厂家自身具备比较优势的核心环节牢牢地掌控在自己的手中，然后将一些不具比较优势的、技术含量相对较低的、劳动密集型的非核心环节交给经销商去操作。



渠道差异化

渠道差异化是指从渠道策略、渠道设计、渠道建立、渠道管理、渠道维护、渠道创新等方面进行差异化的建设。渠道差异化有助于企业避开产品质量同质化、促销和广告手段同质化的激烈竞争，建立独特的品牌优势。

渠道差异化的内容主要是：

（1）服务差异化。这是最直接的渠道差异化。就是通过为客户提供送货、培训、咨询、安装、售后等多种服务方式，为下游客户提供增值服务，从而建立起企业与下游客户的“共赢”价值链。

（2）结构差异化。指在不同的渠道上或不同的区域内，构建局部的、结构化的竞争优势。

（3）价值差异化。这是渠道差异化的最高境界，指通过渠道为顾客提供独特价值。



渠道转换

渠道转换是指由于特定的渠道只在特定环境下体现价值，当企业所处的技术、产品、市场竞争、行业发展、经销商能力、消费者特性等经营条件发生较大变化时，企业应重新考虑选择恰当的渠道。

企业通常在发生渠道冲突、进行成本控制、出现新的渠道模式或扩大市场时进行渠道转换。渠道转换决策应结合产品自身特点，在充分了解目标市场的营销环境、消费习惯、广告覆盖率等营销资源基础上，与企业市场战略目标相匹配地开展。为使渠道转换风险降到最小，一般应通过选择典型区域市场试点考察渠道转换的可执行性，摸索渠道转换操作经验，之后大面积铺开。渠道转换途径通常通过渠道整合和组合实现，渠道整合的核心是在达到相同目标的前提下，选择成本低的渠道。企业也可以选择多种形式渠道进行组合来获取更广泛的市场份额。



渠道整合

渠道整合指的是将销售过程中的任务进行分解，分配给能以较低成本或更多销量完成该任务的渠道。渠道整合通常能使企业获得更大范围的客户，实现较高的利润率和市场覆盖率。

渠道整合包括营销渠道内和渠道间的整合。

营销渠道内整合能最小化产品销售成

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

本和渠道冲突，更有效地满足顾客需求。企业实施营销渠道内整合主要是以营销渠道和销售任务匹配表为参考，考虑企业实际情况，进行营销渠道和销售任务匹配，最终实现营销渠道内整合优化。

营销渠道间整合的基础是企业对市场进行细分。在某一选定的细分市场上，首先要分析目标顾客购买准则，并与企业不同营销渠道的绩效相比较，选出所有与目标顾客购买准则相适应的渠道；然后再在这些渠道中进行产品和渠道适应性分析，找出能够满足要求的渠道；最后还要对保留下来的渠道进行经济性评估，只有满足企业经济标准的渠道才最终保留下来。



无缝营销渠道

为了提高整条营销渠道的服务质量，为消费者创造更有价值的服务，营销渠道中的各成员组织打破原有的组织边界，在多层面的基础上相互协作，就如同在一个企业的团队中一样工作，这就是无缝营销渠道。

在无缝营销渠道中，每个相关企业可视自身的具体情况采用合适的合作模式与方法，实施的基础是对自己竞争力的信心、对合作前景的共识和彼此之间的信任。无缝营销渠道策略实际上是强调以建设性的协作取代以邻为壑的竞争，强调企业的市场营销应该重视挖掘企业组织之间所蕴涵的价值。从实践角度分析，无缝营销渠道能使各合作方共享信息、降低成本；更重要的是，无缝营销渠道使各方能够分享对方企业的经营资源从而增加收益。



互借渠道

互借渠道是指经销商之间的渠道资源共享。渠道互借可以相互弥补渠道结构不合理的缺陷，同时扩展各自产品的销售空间。

在具体的操作中，互借渠道的经销商在合作过程中需要注意以下几个问题：

（1）产品定位是否一致。因为是互相借用渠道，那么一定要了解对方所经销的产品是高档产品、中档产品，还是低档产品。虽然两个经销商相互联合，看起来会比以前强大，但是如果两个经销商经销的产品定位有差异，那么相互借用渠道的意义就不大。

（2）选择差异性的产品。因为是相互借用渠道，那么经销商应尽可能找有差异性的产品来进行渠道互借。互借渠道的经销商要调配产品的品种，做到品种有差异，对双方的渠道销售都有好处，从而达到增加销量的目的。

（3）掌控好自己的渠道。在互借渠道的过程中，经销商最好不用现金结算的方式，而是将双方经销的产品进行等价互换。



渠道拦截

渠道拦截就是指在生产企业的产品进入零售终端的销售渠道中某个渠道环节上，对竞争者的产品实施拦截，使众多的相似竞争产品没有机会进入零售终端，从而彻底失去销售机会的一种营销渠道竞争方式。渠道拦截是一种强势生产企业把零售终端费用和消费者促销费用，转移到商业通路环节，实施在产业链上游截杀竞争

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

者的一种策略。

如果说终端拦截是弱者对强者的侧面进攻，那么，渠道拦截则是强者对弱者设置的市场准入壁垒。渠道拦截是市场竞争发展的必然举措，当一些品牌企业感觉到自己的产品被个体竞争者、同类中小企业、零售渠道成员的产品被拦截时，就会开始实施渠道拦截。渠道拦截作为一种市场竞争的手段，一方面源于品牌企业竞争的需要，但更重要的是渠道上的需要。因为渠道有了这方面的需求，生产企业才会去行动配合。



渠道组合

渠道组合是多渠道的同时应用。渠道组合的类型有：（1）集中型渠道，指的是在单一产品市场中多种渠道的运用。（2）选择型渠道，指的是每一个特定产品市场有相对独立的渠道，所有的渠道彼此不重叠也不竞争。（3）混合型渠道。选择型渠道服务于主要产品市场，集中型渠道服务于大规模市场。

渠道组合设计的要点是：（1）高度关注目标最终消费者和客户的购买行为，特别是他们对渠道选择的变化；（2）不仅要重视渠道的数量，更应该重视对渠道质量和效果的改进和优化；（3）持续地对现有和潜在的渠道进行评价，力求不断发现适合于未来的各种可能的渠道或渠道组合。（4）引入有针对性的客户关系管理系统并将渠道的冲突管理工作列为营销管理的核心任务之一，提高对渠道的控制力度；（5）形成供应链管理的理念，并主动推动供应链成本的优化；（6）考虑建立以渠道为导向的业务流程和营销组织结构。



渗透式铺货

渗透式铺货是一种高强度的铺货方式，其目的在于迅速打通经销商、批发商和零售商之间的通路，使产品在最短的时间内布满渠道的各个层面，从而为随后的大力推广打下基础，同时也能避免竞争者的干扰，提高渠道占有率。

渗透式铺货最适合的方式是针对渠道开展返利，以利益刺激渠道积极进货，并配合厂家大力铺货。返利力度要大并且要将返利的影响迅速传遍渠道，在高利润的刺激下，产品才能迅速通过经销商、批发商到达零售终端。返利主要是返产品实物，因为渠道进货越多就越有压力，有压力就要想办法积极推广，有利于产品流通到更广的范围。采用这种方式必须要有足够的实力，渠道返利的费用比较大，如果在某个层面返利不够，就会削弱整体返利的效果。此方式适用于品种单一、流通性强以及随机消费性强的产品，可以在较短的时间内进行大范围地铺货。



选择性铺货

选择性铺货即根据产品的特点来安排铺货渠道，有选择地进入对产品影响大的重点渠道，然后通过重点渠道的示范作用来调动其他渠道的积极性。选择性铺货投入的费用较少，适应性比较好。

因为不同的产品选择的重点渠道是不同的，所以运用选择性铺货时，促销政策要根据具体的情况来设计。如果将批发商作为重点铺货渠道，则适合采取实物返利的方式；而如果直接将零售终端作为铺货重点渠道，则可采取样品赠送、支付入场

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

费等推广形式。至于应该首先进入批发渠道还是零售渠道，进入的时机以及何时扩大铺货的渠道范围，都要根据市场的变化情况做出恰当的安排。选择性铺货适合实力较弱的企业、产品的上市阶段、开拓市场的初期以及资金紧张的时期采用。



广告造势铺货

广告造势铺货是一种拉动式的铺货方式，即在产品铺货前先投放广告，一段时间后再进行产品铺货。广告造势铺货方式的重点是先刺激需求，然后以需求带动产品的流通。广告具有滞后性，消费者对广告要接受一定程度后才会产生购买行为，可以充分利用这段时间来安排铺货。

采用广告造势铺货最关键的是要对市场进行充分的调查，掌握消费者及渠道对广告的态度。同时也要做好充分的准备工作，在投放广告的同时完成铺货的所有前期工作。另外铺货时间要掌握好，可以在市场上造成期待心理后再铺货，但时间不能拖太长，以免使消费者的兴趣降低。



铺货

铺货又称铺市，是说服零售商经销本企业产品的一系列过程，是企业与经销商（或上线经销商与下线经销商）之间合作开拓市场的一种活动，是市场快速启动的重要基础。铺货就是先把自己的产品投放到别人的渠道里面，等到一定时间后再去收钱。铺货是新产品刚上市或者开拓新的领域时常用的手法。

铺货有利于产品快速上市，有利于建立稳定的销售网点，有利于造成一点带动一线、一线带动一面的联动局面。铺货的特点是：（1）时间短，铺货一般在三个月内可以结束；（2）速度快，铺货要求企业集中优势人力、物力、财力来高效、快速地开拓市场；（3）手段多，在实施铺货时，企业要综合利用人员推销、试用、张贴海报、赠送等多种方式来开发市场。



冲货

冲货又称窜货或者倒货，是指由于经销网络中的各级代理商受利益驱动，使所经销的产品跨区域销售，造成价格混乱，从而使其他经销商对产品失去信心，消费者对品牌失去信任的营销现象。

冲货的表现形式是：

（1）经销商之间的冲货。销售区域格局中，由于不同市场发育不均衡，甲地的需求比乙地大，甲地货供不应求，而乙地销售不旺，为了应付企业制定的奖罚政策，乙地想方设法完成销售份额，通常将货以平价甚至更低价转给甲地区。

（2）分公司之间的冲货。分公司为了完成销售指标，往往将货卖给销售需求大的兄弟分公司。

（3）企业销售总部“放水”。企业由于管理监控不严，总部销售人员受利益驱动，违反地域配额政策，使区域供货平衡失控。

（4）低价倾销过期的产品。对于食品、饮料、化妆品等有使用期的产品在到期前，经销商采取低价倾销的政策将产品倾销出去，扰乱了价格体系，侵占了新产品的市场份额。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（5）销售假冒伪劣产品。销售商往往将假冒伪劣产品与正规渠道的产品混在一起销售，掠夺合法产品的市场份额，或者直接以低于市场价的价格进行倾销。

（6）自然性冲货。经销商在相邻区域的边界一般会存在网络的交叉和重叠，但对其他区域经销商的销售和网络影响不大，无渠道冲突或冲突不明显。



试销

试销，又称市场试验，是指新产品在开发过程中达到商品化以前，事先小范围向市场推出样品，直接与销售者见面，实际检验其效果，以便最后决定是发展还是放弃。

试销的好处是：（1）保证新产品大规模投放市场时的安全。（2）给管理人员为新产品拟定的市场营销组合提供了一个“实验室”，以比较不同的市场营销组合方案，选出最优方案。（3）通过试销可以实际了解消费者类型、态度和与竞争产品比较的结果，由此可以帮助企业修正目标市场，估计销售水平，并为广告和推销方式选择提供参考意见。（4）可以发现产品的缺陷，以便于及时改进。

试销的主要缺点是：（1）试销成功并不意味着以后的市场销售就一定成功。这主要是因为消费者的习惯不易准确估计、竞争情况复杂多变、经济形势难以预料等原因。（2）试销的费用和时间占用增加了成本。（3）试销期间给竞争者提供了发现你的计划的机会。竞争对手将会监测你的试验，窃取你的成果，由此迅速发展起他们的新产品或制订出竞争对策。



特通

特通，通俗的理解就是非主流通路，即餐饮、超市、批发等传统渠道之外的通路。特通产生的原因主要有三点：（1）新兴消费群体规模化；（2）传统通路成本增加，渠道运作投入产出比不断下降，迫使企业有意识地寻找和培育传统通路之外的销售路径；（3）消费者的全面消费需求促使不同产业通路之间互相演绎。

特通的分类包括：

（1）内向型特殊通路：比如学校、军队、监狱等。这一类型通路的特征是销售主要针对该通路内的固有群体，受其消费场所限制，消费者对品牌的敏感度较低，对产品的品质与生产日期的敏感度也低，属于相对被动型消费，比较容易形成局部消费潮流。

（2）外向型特殊通路：比如飞机场、火车站、汽车站内售点、加油站自有连锁超市、公园、酒店、网吧等。这一类型通路具有空间垄断优势，消费群体在一定范围内流动受交通成本或时间成本所限。该渠道多数由管理方统一采购货物，零售价格普遍高于其他通路。

（3）专向型特殊通路：比如婚宴、年节团购等，多为阶段性或一次性消费，其消费群体多数比较固定，属于规模性消费，其模式类似包销商。



通路精耕

通路精耕是针对通路成员（尤其是零售终端）进行销售管理的作业方式。通路成员通常包括代理商、批发商、零售商等介于厂商和消费者之间的所有中间环节。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

企业可以通过对通路中的网点进行定人、定域、定点、定线、定期、定时的细致化服务和管理来全面把握产品的销售状况和市场竞争状况，从而在通路中创造竞争优势。

通路精耕的主要特点是：（1）通路精耕是对销售及市场的一种过程化管理。通过定人、定量等措施对销售过程进行全方位管理，企业可以了解销售的全过程并能把握市场动态。（2）通路精耕是一个量化管理的过程。实施通路精耕，可以使企业由定性管理、模糊化管理进入到定量管理阶段，可以使市场运作过程中的人、财、物等营销资源的分配和使用趋于科学化。（3）通路精耕是一个信息化管理的过程。信息是企业在经营管理的过程中应该关注的宝贵资源，是企业进行科学决策的重要依据。实施通路精耕有助于企业及时获得一线市场信息，为发现问题、解决问题并进行正确的决策提供信息支持。



渠道冲突

渠道冲突指的是渠道成员发现其他渠道成员从事的活动阻碍或者不利于本组织实现自身的目标。

渠道冲突的类型有：（1）水平渠道冲突。指的是同一渠道模式中同一层次中间商之间的冲突。产生水平冲突的原因大多是生产企业没有对目标市场的中间商数量分管区域作出合理的规划，使中间商为各自的利益互相倾轧。（2）垂直渠道冲突，也称做渠道上下游冲突。指在同一渠道中不同层次企业之间的冲突，这种冲突较之水平渠道冲突要更常见。（3）不同渠道间的冲突。指的是生产企业建立多渠道营销系统后，不同渠道服务于同一目标市场时所产生的冲突。

渠道冲突的解决办法有：（1）目标管理；（2）沟通；（3）协商谈判；（4）诉讼；（5）退出该营销渠道。



广泛型分销渠道

广泛型分销渠道又被称为密集型或普通型分销，是指生产企业在同一渠道层级上，使用尽可能多的中间商销售其产品，使渠道尽可能加宽。广泛性分销渠道适用于购买频率高但每次购买量不大的日用消费品及工艺品中的标准件，以及需要经常补充和替换的产品等。

广泛型分销渠道市场覆盖面广，购买者有较多机会接触到产品，对于刚开始经营的企业，这种策略可以帮助其迅速打开局面。另外，由于可以对中间商的工作效率进行综合评价，有利于中间商之间展开竞争，不断提高商品销售效率。广泛性分销渠道的缺陷是：（1）由于缺乏对中间商的管理控制，各中间商的经营积极性往往较低，责任心差，与生产者的关系松散，关系不牢固；（2）生产企业要付较高的广告和其他形式的促销费用，使产品销售成本上升；（3）分销渠道太宽，企业也难以控制其产品在国际市场上的分布、价格和销售形势。



选择型分销渠道

选择性分销渠道是指在市场上选择少数符合本企业要求的中间商经营本企业的产品。它是一种介于宽渠道与窄渠道之间的销售渠道，一般适用于消费品中的选购

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

品和特殊品，以及专业性强、用户比较固定、对售后服务有一定要求的工业产品。

选择性分销渠道的优点是：（1）可以节省费用开支，提高营销的效率；（2）生产企业通过优选中间商，可以维护企业和产品的声誉，对市场加以控制；（3）当生产企业缺乏市场经营的经验时，在进入市场的初期选用几个中间商进行试探性的销售，待企业积累了一定的经验，或其他条件具备以后，再调整市场销售策略，以减少销售风险。

选择性分销渠道的限制条件是：（1）中间商是否能提供良好的合作；（2）愿意参与渠道协作的中间商数目的多少；（3）制造商能为中间商提供多少市场畅销的产品，在供货方式、价格上给多大优惠，在广告宣传等措施所需的费用上给予多大的支持等；（4）合同双方都必须严格遵守合同约定，才能保证渠道畅通。



特许经营

特许经营是指特许经营权拥有者以合同约定的形式，允许被特许经营者有偿使用其名称、商标、专有技术、产品及运作管理经验等从事经营活动的商业经营模式。

对特许商而言，利用特许经营实行大规模的低成本扩张，在实行集中控制的同时保持较小的规模，既可赚取合理利润，又不涉及高资本风险，更不必兼顾日常运营管理、资产安全、人才流动等问题。对加盟商而言，可以以较小成本、较低风险获得已取得成功的商标、特殊技能或者经营模式，减少市场开拓风险，可以获得特许商员工培训、选址、资金融通等方面的支持，获得广告宣传、技术开发、采购等方面的规模优势。

一般而言，特许经营的主要特征是：（1）特许经营是特许人和受许人之间的契约关系；（2）特许人允许受许人使用自己的商标、服务标记、经营经验、技术方法、知识产权等；（3）受许人自己对其业务进行投资，并拥有其业务；（4）受许人需向特许人支付费用；（5）特许经营是一种持续性关系。



独家代理

独家代理是指代理人在指定地区和一定的期限内，享有代购代销指定商品专营权，单独代表委托人从事有关的商业活动，委托人在该地区内不得再委派第二个代理人。按照惯例，委托人在代理区域内达成的交易，凡属独家代理人专营的商品，不论其是否通过该独家代理人，委托人都要向该代理人支付约定比例的佣金。

独家代理主要具有如下特点：（1）在所代理区域内发展分代理商，但是不能收取代理费、加盟费和货物押金，并按统一价格提供设备；（2）管理代理区域内的所有分代理商和设备分销商；（3）公司IPO时，有选择参与上市资产配置的优先权。



包装策略

包装是指在流通过程中为保护产品、方便储存、促进销售，按一定技术方法采用的容器、材料及辅助物的总称。包装已成为强有力的营销手段，设计良好的包装能为消费者创造方便价值，为生产者创造促销价值。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

产品包装策略的运用主要体现在：

（1）类似包装。即企业所有产品的包装在图案、色彩等方面均采用同一的形式。

（2）组合包装。即把若干有关联的产品包装在同一容器中。

（3）附赠品包装。这种包装的主要方法是在包装物中附赠一些物品，从而引起消费者的购买兴趣，有时，还能造成顾客重复购买的意愿。

（4）再使用包装。这种包装物在产品使用完后，还可做别的用处。这样，购买者可以得到一种额外的满足，从而激发其购买产品的欲望。

（5）分组包装，即对同一种产品，可以根据顾客的不同需要，采用不同级别的包装。

（6）改变包装。当由于某种原因使产品销量下降，市场声誉跌落时，企业可以在改进产品质量的同时，改变包装的形式，从而以新的产品形象出现在市场，改变产品在消费者心目中的不良地位。



包装管理

包装管理，是指对产品的包装进行计划、组织、指挥、监督和协调工作，它是企业管理的重要组成部分。由于不同行业的产品品种和生产规模等情况不同，因而在包装管理方法和实际应用方面存在着差别。有效的包装管理帮助企业保证产品的包装质量，降低产品的包装成本，促进产品的销售，从而提高企业的经济效益。

改善包装管理的方法包括：（1）从包装设计和包装管理流程上确定管理的标准和要求，从具体操作上实施分类管理，降低包装管理成本，形成有利于促进销售的包装序列；（2）注重在包装管理中积极引入现代科学技术，从包装材质、包装设备、包装管理方法等方面进行科学改进，有效提高企业包装管理绩效；（3）通过加强和改善包装管理实现价值增值，充分认识包装在现代营销中的价值；（4）企业必须形成完整的包装管理体系，从组织、制度、方法以及技术等方面组成有效的运行机制，实现协调运作和统一管理。



设计管理

设计管理就是根据使用者的需求，有计划、有组织地进行研究与开发管理活动，积极调动设计师的创造性思维，把市场与消费者的认识体现在新产品中，以更合理、更科学的方式影响和改变人们的生活，并为企业获得最大限度的利润而进行的一系列设计策略与设计活动的管理。

设计管理是引导企业整体文化形象的多维管理程序，是企业发展策略和经营思想的实现，是视觉形象与技术的高度统一。设计管理以开发、设计为龙头，正确调整企业的活动与组织机构，创造出越来越具体化的属于其自身的表现形式，从而逐渐形成企业技术与文化的形象。设计管理的核心是开发新产品。



品牌

品牌指公司的名称、商标以及其他可以有别于竞争对手的标示、广告等。品牌是构成公司独特市场形象的无形资产。成功的品牌形象可以帮助消费者快速辨认组织产品或服务，并使之同竞争对手的产品

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

或服务区别开来。

品牌在营销中的作用是：（1）可以方便消费者进行产品选择，缩短消费者的购买决策过程。（2）选择知名的品牌，对于消费者而言无疑是一种省事、可靠又减少风险的方法。（3）造就强势品牌能使企业享有较高的利润空间。在传统的市场竞争中，当消费者形成鲜明的品牌概念后，价格差异就会显得次要。（4）品牌可以超越产品的生命周期，是一种无形资产。产品都有一个生命周期，会经历从投放市场到被淘汰退出市场的整个过程，大多数产品不会长久地被消费者接受。但是品牌却不同，它有可能超越生命周期，使品牌从开始的依附在产品身上慢慢地发展到与具体产品相对独立开来，并可使消费者长期积累对它的认同和偏好，从而使品牌作为一种无形资产成为可能，它本身也可以作为商品参与市场交易。



品牌定位

品牌定位是指企业在市场定位和产品定位的基础上，对特定的品牌在文化取向及个性差异上进行决策，它是建立一个与目标市场有关的品牌形象的过程和结果。品牌定位就是为某个特定品牌确定一个适当的市场位置，使商品在消费者的心中占领一个特殊的位置，当某种需要突然产生时，随即想到该品牌。

品牌定位是品牌经营的首要任务，是品牌建设的基础，品牌定位是市场定位的核心和集中表现。企业一旦选定了目标市场，就要设计并塑造自己相应的产品、品牌及企业形象，以争取目标消费者的认同。由于市场定位的最终目标是为了实现产品销售，而品牌是企业传播产品相关信息的基础，是消费者选购产品的主要依据，因而品牌成为产品与消费者连接的桥梁。品牌定位是市场定位的扩展的延伸，是实现市场定位的手段，因此，品牌定位的过程也就是市场定位的过程，其核心是细分市场、选择目标市场和具体定位。



商标

商标是识别某商品、服务或与其相关的具体个人或企业的显著标志。商标是促进生产、繁荣市场、参加国际间市场竞争、维护生产者和消费者利益的一个有力工具。

企业在政府有关主管部门注册登记以后，就享有使用某个品牌名称和品牌标志的专用权，这个品牌名称和品牌标志受到法律保护，其他任何企业都不得仿效使用。因此，商标实质上是一个法律名词，是指已获得专用权并受法律保护的一个品牌或一个品牌的一部分。

商标的主要作用是：（1）区别同类商品的不同生产者和经营者；（2）便利消费者认牌购货；（3）有利于商品广告宣传；（4）有利于美化商品；（5）有利于开展正当竞争。



品牌管理

品牌管理就是对企业的品牌进行设计、宣传推广并在公众心中树立良好的持久形象，通过品牌形象来带动企业形象的提升和产品销售额的提升。

品牌管理是个复杂的、科学的过程，不可以省略任何一个环节。成功的品牌管理应该遵守以下三个步骤：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（1）勾画出品牌的“精髓”，把品牌现有的可以用事实和数字勾画出的人力、物力、财力找出来，然后根据目标再描绘出需要增加哪些人力、物力和财力才可以使品牌的精髓部分变得充实。

（2）掌握品牌的“核心”，描绘出品牌的感性因素。在了解现有品牌的核心时必须了解它的文化渊源、社会责任、消费者的心理因素和情绪因素并将感情因素考虑在内。

（3）寻找品牌的灵魂，即找到品牌与众不同的求异战略。对品牌理性和感性因素的了解和评估，升华出品牌的灵魂及独一无二的定位和宣传信息。



成本导向定价法

成本导向定价法是以产品单位成本为基本依据，再加上预期利润来确定价格的定价方法，它是中外企业最常用、最基本的定价方法。成本导向定价法是通过一个假想的期望销售数字计算出的定价，如果销售数字没达到预期要求，则无法达到预期利润。成本导向定价法又衍生出了总成本加成定价法、目标收益定价法、边际成本定价法、盈亏平衡定价法等几种具体的定价方法。

成本导向定价法的主要优点是：（1）它比需求导向定价法更简单明了；（2）在考虑生产者合理利润的前提下，当顾客需求量大时，价格显得更合理。（3）成本导向定价法简单易用，因而被广泛采用。成本导向定价法的缺点在于：（1）不考虑市场价格及需求变动的关系；（2）不考虑市场的竞争问题。（3）不利于企业降低产品成本。



顾客导向定价法

顾客导向定价法又称需求导向定价法、市场导向定价法，是指企业根据市场需求状况和消费者的不同反应分别确定产品价格的一种定价方式。顾客导向定价法一般是以该产品的历史价格为基础，根据市场需求变化情况，在一定的幅度内变动价格，以致同一商品可以按两种或两种以上价格销售。这种差价可以因顾客的购买能力、对产品的需求情况、产生的型号以及购买时间等因素而采用不同的形式。

顾客导向定价法要求生产者确定消费者对各种不同的产品感受的价值是多少。顾客对产品的感受价值主要是通过询问在不同时间、地点及场合的情况下消费者愿意为产品付出的最高价格，也就是通过人员访谈或问卷调查的方式来获取。顾客导向定价法的特点是：灵活有效地运用价格差异，对平均成本相同的同一产品，价格随市场需求的变化而变化，不与成本因素发生直接关系。



竞争导向定价法

竞争导向定价法是企业通过研究竞争对手的生产条件、服务状况、价格水平等因素，依据自身的竞争实力，参考成本和供求状况来确定商品价格，以市场上竞争者的类似产品的价格作为本企业产品定价的参照系的一种定价方法。

竞争导向定价主要包括：

（1）随行就市定价法。为了避免竞争特别是价格竞争带来的损失，大多数企业都采用随行就市定价法，即将本企业某产品价格保持在市场平均价格水平上，利用

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这样的价格来获得平均报酬。

（2）产品差别定价法。产品差别定价法是指企业以两种或两种以上不同的价格来销售一种产品或服务，即价格的不同并不是基于成本的不同，而是企业为满足不同消费层次的要求而构建的价格结构。

（3）密封投标定价法。在国内外，许多大宗商品、原材料、成套设备和建筑工程项目的买卖和承包等，往往采用发包人招标、承包人投标的方式来选择承包者，确定最终承包价格。在买方招标的所有投标者中，报价最低的投标者通常中标，它的报价就是承包价格。



折扣定价

折扣定价是指对基本价格作出一定的让步，直接或间接降低价格，以争取顾客，扩大销量。折扣定价的主要形式包括：

（1）数量折扣，指按购买数量的多少，分别给予不同的折扣，购买数量愈多，折扣愈大。

（2）现金折扣，是对在规定的时间内提前付款或用现金付款者所给予的一种价格折扣，其目的是鼓励顾客尽早付款，加速资金周转，降低销售费用，减少财务风险。

（3）功能折扣，中间商在产品分销过程中所处的环节不同，其所承担的功能、责任和风险也不同，企业据此给予不同的折扣。

（4）季节折扣，有些商品的生产是连续的，而其消费却具有明显的季节性。为了调节供需矛盾，这些商品的生产企业便采用季节折扣的方式，对在淡季购买商品的顾客给予一定的优惠，使企业的生产和销售在一年四季能保持相对稳定。

（5）回扣和津贴，回扣是间接折扣的一种形式，它是指购买者在按价格目录将货款全部付给销售者以后，销售者再按一定比例将货款的一部分返还给购买者。津贴是企业对特殊顾客以特定形式所给予的价格补贴或其他补贴。



地理定价策略

地理定价策略是一种根据商品销售地理位置不同而规定差别价格的策略。

地理定价策略的形式主要有：

（1）产地交货价格。卖方按出厂价格交货或将货物送到买方指定的某种运输工具上交货的价格。在国际贸易术语中，这种价格称为离岸价格或船上交货价格。

（2）目的地交货价格。由卖方承担从产地到目的地的运费及保险费的价格。在国际贸易术语中，这种价格称为到岸价格。

（3）统一交货价格。也称送货制价格，即卖方将产品送到买方所在地，不分路途远近，统一制定同样的价格。

（4）分区运送价格。也称区域价格，指卖方根据顾客所在地区距离的远近，将产品覆盖的整个市场分成若干个区域，在每个区域内实行统一价格。

（5）运费津贴价格。指为弥补产地交货价格策略的不足，减轻买方的运杂费、保险费等负担，由卖方补贴其部分或全部运费。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



产品差别定价法

产品差别定价法是指企业通过不同的营销努力，使同种同质的产品在消费者心目中树立起不同的产品形象，进而根据自身特点，选取低于或高于竞争者的价格作为本企业产品价格。因此，产品差别定价法是一种进攻性的定价方法。

产品差别定价法主要有以下几种形式：(1) 顾客细分定价。企业把同一种商品或服务按照不同的价格卖给不同的顾客。(2) 产品形式差别定价。企业按产品的不同型号、不同式样，制定不同的价格，但对于不同型号或式样的产品，其价格之间的差额和成本之间的差额是不成比例的。(3) 形象差别定价。有些企业根据形象差别对同一产品制订不同的价格。这时，企业可以对同一产品采取不同的包装或商标，塑造不同的形象，以此来消除或缩小消费者认识到不同细分市场上的商品实质上是同一商品的信息。(4) 地点差别定价。企业对处于不同位置或不同地点的产品和服务制订不同的价格，即使每个地点的产品或服务的成本是相同的。(5) 时间差别定价。价格随着季节、日期甚至钟点的变化而变化。一些公用事业公司，对于用户按一天的不同时间、周末和平常日子的不同标准来收费。



撇脂定价法

撇脂定价法又称高价法，即将产品的价格定得较高，尽可能在产品寿命初期、在竞争者研制出相似的产品以前尽快的收回投资，并且取得相当的利润。一般而言，对于全新产品、受专利保护的产品、需求的价格弹性小的产品、流行产品、未来市场形势难以测定的产品等，都可以采用撇脂定价策略。

撇脂定价法的优点是：(1) 迅速收回投资，减少了投资风险。(2) 在全新产品或换代新产品上市之初，利用顾客求新求奇心理，通过制定较高的价格，以提高产品身份，创造高价、优质、名牌的印象。(3) 新产品进入成熟期后可以拥有较大的调价余地，不仅可以通过逐步降价保持企业的竞争力，而且可以从现有的目标市场上吸引潜在需求者。(4) 利用高价可以限制需求的过快增长，缓解产品供不应求状况，并且可以利用高价获取的高额利润进行投资，逐步扩大生产规模，使之与需求状况相适应。

撇脂定价策略的缺点是：(1) 过高的价格不利于市场开拓、增加销量，也不利于占领和稳定市场，容易导致新产品开发失败。(2) 高价高利会导致竞争者的大量涌入，仿制品、替代品迅速出现，从而迫使价格急剧下降。(3) 价格远远高于价值，在某种程度上损害了消费者利益，容易招致公众的反对和消费者抵制，甚至会被当作暴利来加以取缔，诱发公共关系问题。



市场渗透定价策略

市场渗透定价策略是以一个较低的产品价格打入市场，目的是在短期内加速市场成长，牺牲高毛利以期获得较高的销售量及市场占有率，进而产生显著的成本经济效益，使成本和价格得以不断降低。市场渗透定价法是企业在现有激烈的市场竞争中快速抢占市场份额的有效方式。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

市场渗透定价法成功的条件是：（1）有足够大的市场需求；（2）消费者对价格高度敏感而不是具有强烈的品牌偏好；（3）大量生产能产生显著的成本经济效益；（4）低价策略能有效打击现存及潜在的竞争者。

采用渗透价格的缺点是企业只能获取微利。但是，由低价产生的两个好处是：（1）低价可以使产品尽快为市场所接受，并借助大批量销售来降低成本，获得长期稳定的市场地位；（2）微利阻止了竞争者的进入，增强了自身的市场竞争力。



目标利润定价法

目标利润定价法又称目标收益定价法、目标回报定价法，是根据企业预期的总销售量与总成本确定一个目标利润率的定价方法。

目标利润定价法的特点是，首先确定一个总的目标利润或目标利润率，然后把总利润分摊到每个产品中去，与产品的成本相加，就可以确定价格。目标利润定价法的不足之处在于价格是根据估计的销售量计算的，而实际操作中，价格的高低反过来对销售量有很大影响。销售量的预计是否准确，对最终市场状况有很大影响。企业必须在价格与销售量之间寻求平衡，从而确保用所定价格来实现预期销售量的目标。

目标利润率定价法的要点是找出损益平衡点，采用此法时要明确的地方是：（1）要实现的目标利润是多少；（2）大致的需求弹性是多少。



声望定价法

声望定价法是一种有意识地给商品定高昂价格以提高商品地位的定价方法。在许多消费者眼里，名牌是一种符号，代表着产品消费者的身份和社会地位。

所谓声望定价法是指利用消费者仰慕名牌商品或名店的声望所产生的某种心理来制定商品的价格。因为消费者具有崇尚名牌的心理，往往以价格来判断产品质量，认为价高质必优，这种定价策略既补偿了提供优质产品或劳务的商家的必要耗费，也有利于满足不同层次的消费需求。“借声望定高价，以高价扬声望”是该定价方法的基本要领。声望定价法主要有两种目的：（1）能提高产品形象；（2）能满足某些消费者对地位和自我价值的欲望。

声望定价法通常适用于名牌产品、优质产品，适用于以中高收入群体为目标顾客、经营高档消费品的大商场。



整数定价

整数定价即按整数而非尾数定价，是指企业把原本应该定价为零数的商品价格改定为高于这个零数价格的整数，一般以“0”作为尾数。整数定价是利用顾客“一分钱一分货”的心理，针对的是消费者的求名、求方便心理，将商品价格有意定为整数。有些商品如高档商品、耐用品，价值较高，顾客也难以掌握其质量性能，因此在外观条件相近情况下，消费者会产生价高商品质也高的心理。整数定价会抬高商品的价值，百货商品对名牌产品可采用此法，该策略适用于高档、名牌产品或者是消费者不太了解的产品。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

整数定价可以给顾客一种方便、简洁、干脆的感觉，同时整数定价还便于计算和收款。整数定价法通常适用于以下几种情况：（1）对于一些礼品、工艺品和高档商品制定整数价，会使商品愈发显得高贵，满足部分消费者的虚荣心理。（2）对方便食品、快餐，以及在人口流动比较多的地方的商品制定整数价格，适合人们的惜时心理，同时也便于消费者做出购买决策。人们容易记住商品的整数价，因此，会加深商品在消费者心理上的印象。



认知价值定价法

认知价值定价法，也称感受价值定价法、理解价值定价法，也就是企业按照消费者在主观上对该产品所理解的价值，而不是产品的成本费用水平来定价。

这种定价方法认为，某一产品的性能、质量、服务、品牌、包装和价格等，在消费者心目中都有一定的认识和评价。消费者往往根据他们对产品的认识、感受或理解的价值水平，综合购物经验、对市场行情和同类产品的了解而对价格作出评判。当商品价格水平与消费者对商品价值的理解水平大体一致时，消费者就会接受这种价格，反之，消费者就不会接受这个价格，商品就卖不出去。这是一种顾客导向的定价方法。

认知价值定价法的步骤是：（1）确定消费者认知价值，决定商品的初始价格；（2）预测在初始价格下的商品的销量；（3）预测目标成本，即由销量算出生产量、投资额及单位成本。（4）把目标成本与实际成本相比较，计算能否达到预期利润。



随行就市定价法

随行就市定价法，又称流行水准定价法，是以本行业的平均价格水平为标准的定价方法，是竞争导向定价方法中广为流行的一种，其原则是使本企业产品的价格与竞争产品的平均价格保持一致。

一般来说，在竞争对手不确定的情况下，任何一家企业都无法凭借自己的实力而在市场上取得绝对的优势，为了避免竞争特别是价格竞争带来的损失，大多数企业都采用随行就市定价法，即将本企业某产品价格保持在市场平均价格水平上，利用这样的价格来获得平均报酬。在竞争激烈而产品弹性较小或供需基本平衡的市场上，这是一种比较稳妥的定价方法。

这种定价方法的优点是：（1）平均价格水平通常被认为是合理价格，易为用户所接受；（2）容易与竞争对手和平共处，避免激烈竞争产生的风险；（3）一般能为企业带来适度的利润；（4）可适用于任何市场结构。值得注意的是，流行水准价不是固定价格，而是随着行业产品需求和成本的变化而变化。



电子商务

电子商务是利用计算机技术、网络技术和远程通信技术，实现整个商务买卖过程中的电子化、数字化和网络化。其本质就是采用最先进信息技术进行买卖的虚拟市场交换场所。

电子商务的主要类型有：

（1）企业内部电子商务。企业内部网是一种有效的商务工具，它可以用来自动处理商务操作，加强对重要系统和关键数

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

据的控制，共享经验，共同解决客户问题，并保持组织间的联系。

（2）企业间电子商务，即B2B。在B2B模式中，公司可以用电子形式将关键的商务处理过程连接起来，以形成虚拟企业。

（3）企业与消费者间电子商务，即B2C。B2C模式一般以网络零售业为主，主要借助于互联网开展在线销售活动。

（4）消费者之间电子商务，即C2C。C2C模式为买卖双方提供一个在线的交易平台，让卖方在这个平台上发布商品信息或者提供网上商品拍卖，让买方自行选择和购买商品或参加竞价拍卖。

除了以上常见的电子商务类型之外，还有一些新型的电子商务模式，如B2G、B2M、BAB、B2T等。



电子钱包

电子钱包是一种具有储值功能的智能卡，持卡人预先在卡中存入一定的金额，交易时直接从储值账户中扣除交易金额。

电子钱包是电子商务活动中网上购物顾客常用的一种支付工具，是在小额购物或购买小商品时常用的新式钱包，是实现全球电子化交易和因特网交易的一种重要工具，全球已有很多国家正在建立电子钱包系统以便取代现金交易的模式。电子商务活动中的电子钱包的软件通常都是免费提供的，可以直接使用与自己银行账号相连接的电子商务系统服务器上的电子钱包软件，也可以从因特网上直接调出来使用，采用各种保密方式利用因特网上的电子钱包软件。



第四方商务

第四方商务是指为客户开发和提供项目的解决方案，通过整合整个价值链，为客户集成上下游的资源提供最优化的解决方案。第四方商务更多地依赖互联网，通过电子商务将整个价值创造过程集成起来，它可以完全独立于整个项目，只通过一些信息服务便利客户交易。

第四方商务作为一种特殊的商业模式，它具有以下特点：（1）独立性。第四方商务相对独立于客户所在的价值链，它所提供的服务有助于客户整合价值链上的上下游资源，提高价值链的效益，而不是成为价值链中的一环。（2）项目性。第四方商务往往为客户的某个项目提供服务，具有临时性、一次性的特点。（3）经验性和知识性。第四方商务往往具有丰富的项目经验。（4）整合资源的能力。第四方商务具有良好的关系管理和组织能力，能提供完全一站式的解决方案。



电子货币

电子货币，是指用一定金额的现金或存款从发行者处兑换并获得代表相同金额的数据，通过使用某些电子化方法将该数据直接转移给支付对象，从而能够清偿债务。

电子货币的种类有：

（1）储值卡，是指某一行业或公司发行的可代替现金用的IC卡或磁卡。

（2）信用卡，是银行或专门的发行公司发给消费者使用的一种信用凭证，是一种把支付与信贷两项银行基本功能融为一体的业务。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（3）存款利用型电子货币（电子支票），是一种电子货币支付方法，其主要特点是通过计算机通信网络安全移动存款以完成结算。

（4）现金模拟型电子货币（电子现金、数字现金），是一种表示现金的加密序列数据，它可以用来表示现实中各种金额的币值。

（5）电子钱包，是电子商务活动中网上购物顾客常用的一种支付工具，是在小额购物或购买小商品时常用的新式钱包。



电子协作

电子协作可以实现人与数据之间高速、实时的交互功能，包括在线操作、电子会议等。电子协作的目标是利用IT技术帮助企业形成与电子交易相适应的内部和外部工作模式。基于网络的办公自动化系统是一种典型的电子协作应用。电子协作是电子商务的组成部分，企业制定其完整的电子商务战略时必须考虑到电子协作，没有完善的电子协作环境的支持，电子商务便只能停留在表面。

与电子交易的相比，电子协作涉及的范围更广泛，对企业的影响也更深远，它是企业能够达到电子交易所要求的高效率运作和服务质量水平的基础。一个企业如果没有高效率的电子协作环境，投资巨大的电子交易系统不但无法创造利润，反而会导致一系列新的问题。企业与企业之间的电子协作已成为一种崭新的商务形式，其价值和重要性丝毫不亚于单纯的买卖交易。如果说电子交易更注重企业的对外交易环节，那么电子协作则贯穿企业的内部和外部业务活动的全过程，离开了电子协作环境的强力支持，电子交易的优势将无从体现。



EDI

EDI（Electronic Data Interchange）是将贸易、运输、保险、银行和海关等行业的信息，用一种国际公认的标准格式，形成结构化的报文数据格式，通过计算机通信网络，使有关部门、公司与企业之间进行数据交换与处理，并完成以贸易为中心的全部业务过程。EDI包括买卖双方数据交换、企业内部数据交换等。

EDI是一种利用计算机进行商务处理的方式，构成EDI系统的三个要素是：EDI软件和硬件、通信网络、数据标准化。EDI是目前为止最为成熟和使用范围最广泛的电子商务应用系统，其根本特征在于标准的国际化。在基于互联网的电子商务普及应用之前，EDI曾是一种主要的电子商务模式。实施EDI的最基本目的就是通过第三方服务方的增值服务，用电子数据交换代替商业纸单证的交换。



国际结算电子化

国际结算电子化即电子提单，是指通过电子数据交换系统传递的有关海上货物运输合同的数据。国际结算电子化不同于传统提单，它是无纸单证，即按照一定规则组合而成的电子数据。各有关当事人凭密码通过EDI进行电子提单相关数据的流转，既解决了因传统提单晚于船舶到达目的港从而不便于收货人提取货物的问题，又具有一定的交易安全性，因而有着广阔的应用前景。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

电子化国际结算带来的革新有：（1）大大缩短了贸易结算流程时间。对以信用证结算的出口商而言，国际结算时间将由原10~15天缩短到3~4天。（2）单据处理简单化，减少操作差错。（3）风险控制更有力。（4）实现数据与货币的同向流动，在线实时的电子单据、数据交割使预付款结算方式向跟单结算成为可能。



数字签名

数字签名又称公钥数字签名或电子签章，是一种类似写在纸上的普通的物理签名，但是使用了公钥加密领域的技术用于鉴别数字信息的方法。一套数字签名通常定义两种互补的运算，一个用于签名，另一个用于验证。

对于交换信息的双方而言，数字签名的最基本形式是该信息基于某种特定的附加信息（如密钥或标识等的信息摘录）。发送方对发送的报文签名并随同报文一起发送，以担保报文的内容，若需接收方也对报文的内容进行担保，则要求接收方向发送方返回一个签名的回执（可以是对报文的再签名）。在金融和商业等系统中，许多业务都要求在单据上进行签名或加盖印章，证实其真实性，以备日后检查，可是在利用计算机网络来传送报文时，显然不能用手签的方法。在计算机中可以采用数字签名的方法，利用公开密钥来实现数字签名，从而代替传统的签名。



商业智能

商业智能是运用现代数据仓库技术、线上分析处理技术、数据挖掘技术等进行数据分析以实现商业价值的信息系统。商业智能作为一个工具，可以用来处理企业中现有数据，并将其转换成知识和结论，辅助决策者做出正确的决定。商业智能是帮助企业更好地利用数据提高决策质量的工具。这里所说的数据包括企业业务系统的订单、库存、交易账目、客户资料、供应商资料、竞争对手的数据以及来自企业所处的外部环境中的各种数据。

典型的商业智能系统有：客户分析系统、反洗钱系统、反诈骗系统、客户联络分析系统、市场细分系统、信用计分系统、产品收益系统、库存运作系统以及与商业风险相关的应用系统等。



POS系统

POS系统即销售时点信息系统，是指通过收银机等自动读取设备在销售商品时直接读取商品名、单价、销售数量、销售时间、销售店铺等商品销售信息，并通过通讯网络和计算机系统传送至有关部门进行分析加工以提高经营效率的系统。POS系统是由多功能终端组成的网络，把信用卡的特约商户、受理网点与计算机联成网络，实现电子资金自动转账，具有消费、余额查询和转账等功能，使用起来安全、快捷、可靠。

POS系统产生的价值是：（1）简化了操作流程，提高工作人员的正确性，节约了原来用于手写、保管各种单据的人工成本和时间成本；（2）采购人员利用查询和报表，更直接、有效地获得商品情况，了解到商品是否畅销和滞销；（3）销售人员根据商品的销售情况进行分析，以进行下一次的销售计划；（4）财务人员能更加清

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

楚地了解库存情况、账款余额、毛利贡献等财务数据，通过更好地控制成本和费用，提高资金周转率；（5）管理者能把握商品的进销存动态，对企业各种资源的流转进行更好的控制和发展。



电子监管码

电子监管码是中国政府对产品实施电子监管，为每件产品赋予的标识。每件产品的电子监管码是唯一的，即一件一码，可以实现对产品生产、流通、消费的全程监管，实现产品真假判断、质量追溯、召回管理与全程跟踪等功能。

生产企业通过电子监管码将产品的生产、质量等源头信息传输到监管网数据库中，流通企业通过电子监管码进行进货检查验收并将进货信息传输到监管网数据库中，在销售时将销售信息传输到监管网数据库中，这些数据信息可供消费者进行真假与质量查询，供政府进行执法打假、质量追溯和产品召回管理，供企业了解市场供求情况、渠道销售情况和涉假信息。目前电子监管码已经从16位升级到20位，企业准确登记其产品的商品编码后，电子监管码可以建立与商品编码的对应关系，完成在零售领域的结算计价功能。



ECR

ECR即高效消费者反应（Efficient Consumer Response），是一种通过制造商、批发商和零售商各自经济活动的整合，以最低的成本，最快、最好地实现消费者需求的流通模式。ECR包括零售业的三个重要战略：顾客导向的零售模式、品类管理和供应链管理。

ECR是零售企业满足顾客需求的解决方案和核心技术，最终目标是分销商和供应商组成联盟为消费者最大的满意度以及最低成本而努力，建立一个敏捷的消费者驱动的系统，实现精确的信息流和高效的实物流在整个供应链内的有序流动。只有更好地满足消费者的需求，零售商、分销商和制造商才能生存和发展，才更有竞争能力。ECR的两个主要原则是以消费者为核心和合作。持续的商业成功依靠的是提供给消费者的产品与服务持续满足和超过他们的需求与期望。



品类管理

品类管理是把所经营的商品分为不同的类别，并把每一类商品作为企业经营战略的基本活动单位进行管理的一系列相关活动。它通过向消费者提供超值的产品或服务来提高企业的营运效果。

品类管理把品类作为战略业务单位来管理，以数据为决策依据，不断满足消费者。品类管理是零售业精细化管理之本。主要战术是高效的商品组合、高效的货架管理、高效的新品引进、高效定价和促销、高效的补货。品类管理是ECR（高效消费者回应）的重要策略之一，是扩大需求、最大化店内资源的主要手段。品类管理可以简单的理解为核心的零售管理，它涵盖了采购部和运作部的主要工作内容，有时还涉及到人事管理，如品类经理的设置。从实施的角度来讲，品类管理就是充分地利用数据进行更好的决策。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



条形码

条形码由一组按一定编码规则排列的线条与空格符号组成，用以表示一定的信息。世界上约有数百种一维条形码，每种一维条形码都有自己的一套编码规格，规定每个字母是由几个线条及几个空白组成。一般较流行的一维条形码有39码、EAN码、UPC码、128码以及专门用于书刊管理的ISBN、ISSN等。在进行辨识的时候，用条形码阅读机扫描，得到一组反射光信号，此信号经光电转换后变为一组与线条、空格相对应的电子讯号，经解码后还原为相应的文字和数字，再传入电脑。

条形码仓库管理是条形码技术广泛应用和比较成熟的传统领域，不仅适用于商业商品库存管理，而且同样适用于工厂产品和原料库存管理。通过仓库管理电子化系统的建立，管理者可以随时了解每种产品或原料当前在货架上和仓库中的数量及其动态变化，并且定量地分析出各种产品或原料库存、销售、生产情况等信息，及时决策进货数量、调整生产，以保持最优库存量，改善库存结构，加速资金周转，实现产品和原料的全面控制和管理。



EAN商品条码

EAN商品条码亦称通用商品条码，是国际通用的商品代码，是以直接向消费者销售的商品为对象，以单个商品为单位使用的条码。该条码是由国际物品编码协会制定，通用于各地，是目前国际上使用最广泛的一种商品条码。我国目前在国内推行使用的也是这种商品条码。

EAN商品条码的编码原则是：（1）商品条码的编码遵循唯一性原则，以保证商品条码在全世界内不重复。（2）商品条码的标准尺寸是37.29mm × 26.26mm，放大倍率是0.9～2.0。（3）由于条码的识读是通过条和空的颜色对比实现的，一般情况下，只要能够满足对比度要求的颜色即可使用。通常采用浅色作空的颜色，如白色、橙色、黄色等，采用深色作条的颜色，如黑色、暗绿色、深棕色等。最佳搭配是黑条白空。



EIQ分析

EIQ分析是物流中心从客户定单的品类、数量与订购次数等观点出发，进行出货特征的分析。E（Entry，订货件数）、I（Item，货品种类）、Q（Quantity，数量）是物流特性的关键因素，EIQ分析就是利用订货件数、货品种类和数量这三个物流关键因素，来研究物流系统的特征，以进行基本的规划。

EIQ分析的步骤是：（1）订单出货资料的分解。（2）订单出货资料的取样。（3）检查物流系统设备及其运用系统。（4）选择物流设备。（5）模拟分析。（6）进行物流系统的基础规划。（7）EIQ统计分析。（8）图表数据分析。

EIQ分析在物流上的运用非常广泛，尤其是在销售数据管理分析、拣货系统规划、储存作业设计、人力需求评估、营销预测计划及信息系统的整合等方面。



快速反应

快速反应系统是指通过零售商和生产

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

厂家建立良好的伙伴关系，利用信息技术进行销售时点以及订货补充等经营信息的交换，用多频度、小数量配送方式连续补充商品，以此来实现销售额增长、客户服务的最佳化以及库存量、商品缺货、商品风险和减价最小化目标。快速反应的着重点是对消费者需求做出快速反应，是一种有效的供应链管理方法。

面对多品种、小批量的买方市场，企业不是储备产品，而是准备各种要素，在用户提出要求时，能以最快速度抽取要素，及时组装，提供所需服务或产品。快速反应系统要求零售商和供应商一起工作，通过共享信息来预测商品的未来补货需求，以及不断地监视趋势以探索新产品的机会，以便对消费者的需求能更快地做出反应。



虚拟价值链

虚拟价值链将实物价值链以信息的形式反映在虚拟的信息世界所形成的信息价值链。虚拟价值链以实物价值链为基础，是实物价值链的信息化反映，它把企业间的竞争从物质资源的利用转向了对信息的捕获、加工和利用。虚拟价值链管理不仅创造附加价值，而且还可以创造价值。

将虚拟价值链理论应用于企业中，能为企业注入活力，增强其竞争力，这无疑是信息经济时代企业的一个发展方向。虚拟价值链的作用主要表现在：（1）缩小了达到规模经济时的经济规模点。（2）扩大了范围经济。信息加工的低成本使企业可以对其进行多层次、多角度的加工和处理，从而为更多不同类型的顾客提供服务。（3）将虚拟价值链理论运用于实践中，企业能够更容易地把握市场空间中的整个信息增值活动，使企业的战略制定更有针对性，也更切合自身实际情况。



实体价值链

实体价值链，是物资经过一系列有联系的价值活动直到客户手中的过程。价值链是企业一系列有联系的价值活动的组合，是一种高层次的物流模式，由原材料作为投入资产开始，直至商品通过不同过程售给顾客为止，其中做出的所有价值增值活动都可作为价值链的组成部分。价值链的范畴包括核心企业、供应商、分销商、服务商和客户，在价值链上流动的有物流、资金流、信息流和知识流。

实体世界中，价值链是描述一个公司原材料采购、仓储保管、生产作业等供应面与产品销售、货物发出、售后服务等需求面过程中一系列价值增值活动的模型。透过分析一个价值链，企业能够重新设计内外部程序以进一步改进效率与效能。价值链管理，就是对企业各项战略活动本身及其之间物资和信息流动过程的计划、协调、控制等活动。价值链管理是企业获得竞争优势的一项战略工具，而现代竞争环境也要求企业必须关注价值链管理，开发价值链的战略价值。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第六章　不可不知的人力资源管理



人力资源管理

人力资源管理是指企业的一系列人力资源政策以及相应的管理活动，即企业运用现代管理方法，对人力资源的获取、开发、保持和利用等方面所进行的计划、组织、指挥、控制和协调等一系列活动，最终实现企业发展目标。

人力资源管理通常包括以下具体内容：职务分析与设计、人力资源规划、员工招聘与选拔、绩效考评、薪酬管理、员工激励、培训与开发、职业生涯规划、人力资源会计、劳动关系管理。

现代企业人力资源管理的基本功能是：

（1）根据企业目标确定的所需员工条件，通过规划、招聘、考试、测评、选拔，获取企业所需人员。

（2）通过企业文化、信息沟通、人际关系和谐、矛盾冲突的化解等有效整合，使企业内部的个体、群众的目标、行为、态度趋向企业的要求和理念，使之形成高度的合作与协调，发挥集体优势，提高企业的生产力和效益。

（3）通过薪酬、考核、晋升等一系列管理活动，保持员工的积极性、主动性、创造性，维护劳动者的合法权益，保证员工拥有安全、健康、舒适的工作环境，以增进员工满意感，使之安心工作。

（4）对员工工作成果、劳动态度、技能水平以及其他方面作出全面考核、鉴定和评价，为作出相应的奖惩、升降、去留等决策提供依据。

（5）通过员工培训、工作丰富化、职业生涯规划与开发，促进员工知识、技巧和其他方面素质提高，使其劳动能力得到增强和发挥，最大限度地实现其个人价值和对企业的贡献率，达到员工个人和企业共同发展的目的。



人力资产

人力资产是指企业在一定时期内拥有或控制的、能以货币计量的、为企业带来未来经济利益的劳动力资源。人力资产是把企业招聘、挑选、录用、培训以及开发所花费的成本按照资产衡量标准确认的企业资产。人力资产是一种人力资源，它蕴藏着可能的未来收益，具有未来的获利能力，是企业的特殊资产。

目前，普遍的方法是将各种费用资本化或者将人力资产使用期间的各种费用折现，然后，再将其在以后期间内摊销，这种方法类似于固定资产折旧的处理方法。但是，这种处理方法有很多缺陷：该方法所涉及到的资本化或折现时间是主观确定的，同时所用计量模式中涉及的有关数据，例如折现法中的原值，还要随着时间

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的变化不断调整。这样一来，会计所提供的有关人力资源信息的可核性和反映真实性必然较低，从而信息的可靠性就受到怀疑。



人力资源配置力

人力资源配置力就是企业按一定的规则动态地把企业所拥有的人力资源组合在一起，使企业在竞争中取得可持续生存与发展的基础性能力。

人力资源配置力的特性是：

（1）独特性。人力资源配置力是在企业演进过程中长期培育和积淀而成的，它和公司的企业文化相结合，深深融合于企业内质之中。

（2）价值性。企业具有强大的人力资源配置力，能充分调动员工的生产积极性，从而创造出新产品、新市场、新供给渠道。

（3）延展性。人力资源配置力有力地支持企业延伸到更有生命力的新事业领域中。企业人力资源配置力是一种基础性的能力，它为企业各种能力的发挥提供了一个坚实的平台。



人力资源营销

人力资源营销是指合理运用与企业直接或间接相关的人力资源，以人力资源为根本，使用各种营销手段进行一系列的营销活动，从而达到企业预期目标。人力资源营销同样要遵循细分市场、满足客户需求的原则。

人力资源营销可分为企业内部人力资源营销和企业外部人力资源营销。企业内部人力资源营销包括对 CEO、直线经理、普通员工的营销；企业外部人力资源营销包括消费群体人力资源的开发、关联企业人力资源的利用、其他企业外部人力资源营销。

建立人力资源营销系统的作用：（1）有利于企业清楚地把握自己的人力资源，监测企业内人力资源的状况，为有效的内部人力资源营销措施提供依据；（2）可以提供企业外人力资源的情报，及时反馈市场信息，以便调整营销策略，满足市场需求。人力资源营销系统由三部分组成，即系统的输入部分、数据库部分和输出部分。



人才危机管理

人才危机管理就是指对企业人才安全管理中各种潜在或现实的危机元素在其尚未产生破坏性影响之前预先采取行动，防患于未然，将其带来的损失降到最低程度，甚至从中得利。人才危机管理要求企业预测并及时发现外部劳动力市场的发展变化和企业内部管理制度给员工稳定所带来的各种影响，制定并实施消除不良影响的人力资源管理措施，从而保证企业人才队伍的稳定。

针对人才流失危机形成及其发展特点，人才危机管理可分为三个阶段：危机预防、危机处理和危机事后管理。危机预防是人才危机管理的关键，因为它能以最小的代价避免最大的损失。危机管理要求企业在人才流失危机爆发前事先建立危机处理组织，制定相应危机处理计划，实施危机预警分析和调控，努力将危机消灭在萌芽状态。一旦人才流失危机爆发，企业

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

需要迅速进入危机处理阶段，启动危机处理程序，实施各种危机控制方案。人才流失危机平息后，危机管理并没有随之结束，企业还必须对人才流失危机进行评估和总结，进行危机事后管理。



人力资源共享服务

人力资源共享服务是指企业集团将各业务单元所有与人力资源管理有关的员工招聘、薪酬福利核算与发放、社会保险管理、人事信息服务管理、劳动合同管理、新员工培训、员工投诉与建议处理、咨询与专家服务等行政事务性工作集中在一起，建立一个服务中心。该服务中心为集团所有的业务单元提供人力资源管理服务，业务单元为其支付一定的服务费用。

企业通过人力资源共享服务中心可以提高人力资源的运营效率，更好地服务业务单元。而企业集团的人力资源部门则专注于战略性人力资源管理的实施，使人力资源管理实现战略转型。人力资源共享服务中心是一种新的管理模式，它是一个独立运作的运营实体，引入了市场运作机制，为企业内部服务。它通过服务创造价值，它的本质是由信息以及网络技术推动的运作管理模式的变革和创新。



人力资源外包

人力资源外包就是企业根据需要将某一项或几项人力资源管理工作或职能外包出去，交由其他企业或组织进行管理，以降低人力成本，实现效率最大化。总体而言，人力资源管理外包将渗透到企业内部的所有人事业务，包括人力资源规划、制度设计与创新、流程整合、员工满意度调查、薪资调查及方案设计、培训工作、劳动仲裁、员工关系、企业文化设计等方方面面。

企业人力资源外包的优势是：(1) 帮助人力资源部门从繁重的重复性事务中解脱，专注于核心的战略性工作，从而提升人力资源管理的高度和核心竞争力。(2) 提供接触新管理技术的机会，提高响应的速度与效率。(3) 规范操作，有效遏制随意性的薪资，对管理工作的规范性、公正性起到促进作用。(4) 降低成本，舒缓资金压力。(5) 避免大量投资于人才所带来的不确定风险。(6) 简化流程，节省时间，提高员工满意度。



超Y理论

超Y理论是根据复杂人的假定提出的一种新的管理理论。该理论认为，没有什么一成不变的、普遍适用的最佳的管理方式，必须根据组织内外环境自变量和管理思想及管理技术等因变量之间的函数关系，灵活地采取相应的管理措施，管理方式要适合于工作性质和成员素质。超Y理论在对X理论和Y理论进行实验分析比较后，提出一种既结合又不同于X理论和Y理论、主张权宜应变的经营管理理论。超Y理论实质上是要求将工作、组织、个人、环境等因素作最佳的配合。

超Y理论的主要观点是：人们带着不同的动机加入组织，但最主要的动机是实现其胜任感；由于人们的胜任感有不同的满足方法，所以对管理要求也不同，有人

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

适用X理论管理方式，有人适用Y理论管理方式；组织结构、管理层次、职工培训、工作分配、工资报酬和控制水平等都要随着工作性质、工作目标及人员素质等因素而确定；一个目标达成时，就会产生新的更高的目标，然后进行新的组合，以提高工作效率。



阿吉里斯的不成熟—成熟理论

不成熟—成熟理论是研究人的个性和组织关系的一种理论。美国心理学家阿吉里斯认为，人的个性发展有一个过程，就是从不成熟到成熟，最后发展成为一个健康的个性。一般来说，人的成熟程度愈高，发挥的作用就愈充分。一个人从不成熟到成熟，决定因素是知识和经验，所以阿吉里斯重视职工教育和职工培训工作，认为企业领导者要善于促进职工的成熟，采用各种手段来提高职工的成熟程度，从而充分发挥职工的智能和提高工作效率。

阿吉里斯的不成熟—成熟理论，主要集中在个人需求与组织需求的研究。有效的领导者应该帮助人们从不成熟或依赖状态转变到成熟状态。如何解决个体成长和组织原则之间的矛盾是管理者长期面对的挑战，领导者的任务之一就是努力减少这种不协调。在实践中，为了在健康的组织中培养出健康的个人，协调组织和个人的需要，要求管理者应用以下办法：工作扩大化；实行参与式的以员工为中心的领导方式；加重员工的责任，激发责任心和创造性；更多依靠员工的自我指挥和自我控制；实行以现实为中心的领导方式等。



多维博弈人性假设

多维博弈人性假设是在总结传统人性假设的基础上提出的全新的人性假设理论。多维博弈人性假设认为，管理行为人具有多维需求，会根据管理环境的实际情况来调整自己的行为，从而形成管理者与被管理者间的互动。换言之，管理行为人会根据环境的变化来选择取舍自己的各种需求，即与周围环境和其他管理行为人进行博弈以满足个人效用最大化。

多维博弈人性假设最终所解决的基本问题包括三个方面：实现组织收益最大化、实现制度安排和实现组织动力最优。多维博弈人性假设通过引入博弈论建立博弈模型来帮助企业解决这个问题，其主要包括以下四个模型：基本博弈模型、非合作管理博弈模型、合作管理博弈模型、进化管理博弈模型。

多维博弈人性假设的主要内容是：(1) 人性具有生活、工作、家庭、事业、社会、感情等多维性。(2) 人性假说是建立管理理论的前提，人性假设的逐步深化反映了人类对自身的解读从混沌走向澄明。(3) 提出一个管理场的概念。管理场就是组织中管理所涉及的所有作用对象在特定的管理边界内相互影响、相互作用形成的一种管理状态。



G管理模式

G管理模式是以多维博弈人性假设、资源动态重组假设、有限目标假设这三大假设为理论基础，以权力（P）、经济力（E）、知识力（K）和文化力（C）四种内在场力分析为线索，沿着人、制度、

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

创新基本思想路线，通过构造G当量（管理等级评价体系），使企业同时达到经营最优境界和管理最优境界的原创性极强的前沿管理理论体系和标准化管理实战操作系统。G管理模式认为人是企业中最重要的资源，是企业管理之本；制度是企业经营之法，创新是企业发展之源。人本管理使企业存在，制度管理使企业发展壮大，创新管理使企业经久不衰。

G管理模式的理论基础是：（1）多维博弈人性假设。管理行为人在管理实践中根据其他行为人的多维需求和环境的变化来调整自己的行为方式，从而表现出明显的动态博弈的特性。（2）资源动态重组假设。企业经营管理的目的，就是将企业所拥有的显性资源和隐性资源进行重新解读并组合，以发挥企业资源的最大化效用。（3）有限目标假设。企业是以某一特定目标为基础的经营实体。



吉尔布雷思动作研究

吉尔布雷思动作研究是研究和确定完成一个特定任务的最佳动作的个数及其组合。管理学家吉尔布雷思采用观察、记录和分析的方法进行动作研究，以确定标准工艺动作，提高生产效率。

吉尔布雷斯认为，要取得作业的高效率，以实现高工资与低劳动成本相结合的目的，就必须做到以下几点：（1）要规定明确的高标准的作业量。对企业所有员工，不论职位高低，都必须规定其任务，这个任务必须是明确的、详细的、并非轻而易举就能完成的。（2）要有标准的作业条件。要对每个工人提供标准的作业条件（从操作方法到材料、工具、设备），以保证工人能够完成标准的作业量。（3）完成任务者付给高工资。如果工人完成了规定的标准作业量，就应付给该工人高工资。（4）完不成任务者要承担损失。如果工人不能完成规定的标准作业量，该工人必须承担由此造成的损失。



时间研究

时间研究就是研究各项作业所需的合理时间，亦即在一定时间内所应达到的合理作业量。进行时间研究的目的，是为了制定作业的基本定额。动作研究把作业动作分解为最小的分析单位，然后通过定性分析，找出最合理的动作，以使作业达到高效、省力和标准化。

心理学家吉尔布雷斯改进了时间研究的方法。吉尔布雷斯通过对于动作的分解研究发现，一般所用的动作分类对于细致分析来说显然过于粗略。因此，吉尔布雷斯把手的动作分为17种基本动作，如拿工具这一动作可以分解成寻找、选择、抓取、移动、定位、装备、使用、拆卸、检验、预对、放手、运空、延迟（不可避免）、故延（可避免）、休息、计划、夹持等17个基本动作。吉尔布雷斯把这些基本动作定义为动素，而动素是不可再分的。这是一个比较精确分析动作的方法，为时间研究提供了更精确的工具。



差别计件工资制

差别计件工资制，就是对同一种工作设有两个不同的工资率。对那些用最短的时间完成高质量工作的工人，就按一个较高的工资率计算；对那些用时长、质量差

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的工人，则按一个较低的工资率计算。实行这种工资制度，要求按日及时计算工作成果，对每个工人的生产成果及时检验和快速地统计、公布，使他们每天都能了解他前一日的工作情况，这样就会刺激每个工人尽最大努力去工作。

差别计件工资制是同科学管理的其他制度密切联系着的。因此，实行这种工资制度必须具备的相应条件是：（1）要制定科学的定额，如果定额是不合理的、不科学的，则实行差别计件工资制就失去了依据。（2）要设立制定定额的机构，这个机构应当具备与工程部门和管理部门同等的威信与权力。（3）要改进生产管理，保证生产条件的规范化和正常化，以使工人每天都能达到最高产量，并使每个工人都能够得到一致的、公道的、平等的机会。



动作的经济原则

动作的经济原则即用于分析和改进操作动作的原则，这是管理学家吉尔布雷斯做出的最大成绩的领域。动作的经济原则可分为三大类：

（1）关于人体的运用。双手应同时开始并完成动作；除规定休息时间外，双手不应同时空闲；双臂的动作应对称；物体的运动量应尽可能利用，但如需用体力制止时，则应将其减至最小限度；动作应尽可能带有轻松自然的节奏。

（2）关于操作场所的布置。工具物料应放置在固定场所；工具物料等装置应布置在工作者的前面就近处；工具物料应依照最佳的工作顺序排列；应有适当的照明设备，使视觉满意舒适；工作台及坐椅的高度应使工作者坐立适宜；工作椅的式样及高度应能使工作者保持良好的姿势。

（3）关于工具设备。尽量解除手的工作，而以夹具或脚踏工具代替，可能时应将两种工具合并为一；工具物料要尽可能预先放置在工作位置上；设计手柄时，应尽可能使手柄与手的接触面增大；机器上的杠杆、十字杆及手轮的位置，应能使工作者的姿势变动最小，并能最大限度地利用机械力。



计件工资

计件工资是按照劳动者生产合格产品的数量和预先规定的计件单价计量和支付劳动报酬的一种工资形式。计件工资的构成包括：员工从事某项工作的单位时间工资标准；员工从事该项工作时的单位时间劳动定额或工作量要求；计件单位；计件单价；计件工资额的具体计算和支付规定。

计件工资的特点是：（1）将劳动报酬与劳动成果最直接、最紧密地联系在一起，能够直接、准确地反映出劳动者实际付出的劳动量，使不同劳动者之间以及同一劳动者在不同时间上的劳动差别在劳动报酬上得到合理反映。（2）计件工资的实行，有助于促进企业经营管理水平的提高。（3）计件工资的计算与分配事先都有详细、明确的规定，在企业内部工资分配上有很高的透明度，使得工人对自己所付出的劳动和能够获得的劳动报酬心中有数，具有很强的物质激励作用。（4）计件工资收入直接取决于劳动者在单位时间内生产合格产品数量的多少，因此可以刺激

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

劳动者从物质利益上关心自己的劳动成果，不断提高技术水平与劳动熟练程度，提高工时利用率。



计时工资

计时工资是指根据劳动者的实际工作时间和工资等级以及工资标准检验和支付劳动报酬的工资形式。

计时工资的特点是：直接以劳动时间计量报酬，适应性强；考核和计量容易实行，具有适应性和及时性；具有明显的不足，不能直接反映劳动强度和劳动效果。

计时工资制的优点是：（1）计时工资制主要取决于劳动者本人技术业务水准或本人所在岗位相应的工资标准，而不直接取决于工作物或劳动对象的技术业务水准。（2）有利于员工努力学习科技文化和业务知识，不断提高自己的技术业务水平和劳动熟练程度，提高劳动工作质量。（3）内容和形式简便明确，有较强的稳定性，因此便于计算和管理。（4）计时工资不致使员工工作情绪过度紧张，且工资收入水平取决于既定的工资标准，对员工收入、生活水平及身心健康有较好的保障性。

计时工资制的缺点是：由于计时工资只能反映员工的技术熟练程度、劳动繁重程度和劳动时间长短的差别，不能全面反映同等级员工在同一工作时间内支付劳动量和劳动成果的差别，在一定程度上造成平均主义。



人力资源能力成熟度模型

人力资源能力成熟度模型是基于人力资源管理的相关流程域构成的一种分级提升的系统模型，是持续提高组织整体人力资源能力的指南。人力资源能力成熟度模型是由成熟度等级、与每个成熟度等级相对应的流程以及每个流程的目标和管理实践构成的。

人力资源能力成熟度模型以提高人力资源能力为核心，以持续改进为根本思想，以过程管理和目标管理为手段。人力资源能力成熟度模型是美国卡耐基·梅隆的软件工程研究所开发的一个管理架构，旨在帮助各类组织发展人力资源的成熟度，并突出与人力资源相关的核心问题。该理论架构来源于人力资源、知识管理、组织发展等诸多方面的管理实践，能够指导组织改善人力资源管理流程，帮助组织提高人力资源成熟度，建立持续的人力资源发展规划，设立优先方案，并对人力资源发展及业务流程管理进行有效整合，营造优秀的组织文化氛围。



人力弹性

人力弹性是指在人力资源管理中，灵活调整人力结构、员工数量、工作内容、工作时间与员工薪资等因素，以满足企业对不同层次、不同水平、不同模式的人力资源的需求。

战略性人力弹性运用的四种形态是：

（1）职能弹性，是指员工在执行某一范围内的工作或任务时的可移动性、适应性或多技能性。在这种弹性下，员工既可对工作需求的改变或技术要求的改变做出及时反应，又能很快适应新的工作内容。

（2）数量弹性，是指企业对员工数量

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

或种类的需求发生变化时，企业能迅速调节人力安排，以符合实际需要的能力。

（3）时间弹性，是指在遵守劳动法规的前提下，企业为配合业务需要、经营变动或满足员工自身需要而采用弹性的工作时间。

（4）薪资弹性，是指改变传统固定的制度结构，以多样化的薪资结构来支付工资，建立以个人绩效为基础的薪资支付体系并配合利润分享制度。



人力弹性理论

人力弹性理论，是指在人力资源管理中，通过灵活调整人力结构、员工数量、工作内容、工作时间、员工薪资等因素，来满足企业对不同层次、不同水平和不同模式的人力资源需求。人力弹性理论的最大特点在于主要不是依靠外力（如上级的发号施令），而是依靠个性平等、民主管理，从内心深处来激发每个员工的内在潜力、主动性和创造精神，从而使员工成为企业在激烈的市场竞争中取得优势的力量源泉。在知识已成为核心生产要素的今天，人力弹性理论对知识型员工的管理尤其适用。

企业采用人力弹性策略，明确区分核心和外围员工有助于保护核心员工，培养内部优势；同时又可以通过外部雇佣等手段使企业的劳动力多元化，获得外部优势。但是这种弹性策略必然会增加企业的管理成本，所以企业在制定人力资源战略时需要注意的是：（1）人力弹性规划应着眼于企业整体战略。核心人员的弹性管理不仅仅是人力资源部门的事情，它需要各个部门通力协作，共同完成。（2）以成本效益衡量作为决策依据。如果采用人力弹性策略的成本大于因此带来的收益，则企业应该慎用这一策略。



认知相符理论

认知相符理论是以认知趋向一致的状态或倾向性来解释个人心理活动和外部行为变化的社会心理学理论。

认知相符概念早先是由美国心理学家麦克盖尔提出的。麦克盖尔认为，人有一种动力倾向性，其信念、观点或态度如果与其他观点或行为有矛盾，只要他意识到，他就会自发地去调整自己原来的观点，去与正常逻辑关系相符。认知相符观点遇到的最主要批评是认为它对人的理解比较片面，过于看重人的谨慎、深思熟虑的特点。事实上，人在社会生活中并不是随时意识到自己的各种心理活动是否保持相符状态。麦克盖尔的解释是，认知相符是人内部的一种倾向性，就是说人把自己当作一个理智的人，但这种倾向并不在意识水平上，所以人们在这种倾向的指引下从事各种活动，但本人并不一定清楚地意识到这些过程。



事故倾向性理论

事故倾向性理论认为，事故与人的个性有关。在现实生活中有少部分这样的人，在相同的客观条件下，出事故次数比其他人多得多。

有事故倾向性的人，无论从事什么工作都容易出事故。由于有事故倾向性的人是少数人，所以事故通常主要发生在少数人身上。所以，只要通过合适的心理测

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

量，就可以发现具有这种个性特征的人，把他们调离有危险的工种，安排在事故发生概率极小的岗位，就可以大大降低事故率。还有研究表明，某些人在某些环境可能更容易发生事故，若换个环境则不一定容易出事故，在某一工种容易发生事故，在另一工种则不一定是这样，因此事故倾向性可能是针对特定的环境而言，而非所有环境一般的倾向。



舒勒的战略人力资源管理理论

美国学者罗纳德·舒勒认为，战略人力资源管理包括人力资源管理的哲学、政策、项目、实践和过程。在每个部分中都包含着战略人力资源管理所要实施的内容，它们之间通过组织的层级而相互联系，并成为一个整体。总之，它们的目的是更有效地利用人力资源以适应组织的战略需要。

舒勒阐述的战略人力资源管理活动的内容是：（1）人力资源管理哲学，是指组织如何看待它的人力资源、人力资源在组织成功中的作用以及如何对待和管理人力资源。（2）人力资源政策，是指以开发具体的人力资源计划和实践为目标的总体指导原则，这些计划和实践包括人力资源活动的每一个方面，如薪酬、培训等。（3）人力资源计划，是由人力资源政策所决定的，它对于人力资源的活动起着协调作用，并保证人力资源的活动从开始到结束都能朝着企业战略需求所要求的方向发展。（4）人力资源管理实践。人力资源管理实践活动必须和组织的战略需求紧密相连。（5）人力资源管理过程，是指人力资源活动的确定、形成和实施，它是重要的战略人力资源管理活动。



舒尔茨的人力资本理论

1979年诺贝尔经济学奖获得者舒尔茨是公认的人力资本理论的构建者。舒尔茨认为，人力资本是体现在劳动者身上的一种资本类型，它以劳动者的数量和质量，即劳动者的知识程度、技术水平、工作能力以及健康状况来表示，是这些方面价值的总和。人力资本是通过投资而形成的，像土地、资本等实体性要素一样，在社会生产中具有重要的作用。与其他投资方式相比，人力资本投资是一种投资回报率很高的投资。

在人力资本的形成过程中，投资是非常关键的。舒尔茨指出，人力资本投资渠道包括营养及医疗保健费用、学校教育费用、在职人员培训费用、个人和家庭为适应就业机会的变化而进行的迁移活动等。这些投资一经使用，就会产生长期的影响，也就是说，投资所形成的劳动者素质的提高将在很长的时期内对经济增长作出贡献。

舒尔茨的人力资本理论的主要观点是：人力资本的积累是社会经济增长的源泉；教育也是使个人收入的社会分配趋于平等的因素。



SONY的5P原则

SONY的5P原则是指：一个Person（人）处在公司的Position（职位）上，他的Performance（业绩表现）和Potential（发展潜力），决定了其是否可能有Promo-

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

tion（升迁）。员工要在不同的场合，利用各种机会，让客户、上级、同事了解自己，由此得到更多的发展机会。这就是SONY的5P原则。

SONY的5P原则的具体操作是：人事部门会经常和员工谈心，了解他们的想法，知道哪些人是期盼换一个岗位、部门发展的，哪些人还想在现有岗位多学习一段时间。一旦有合适的机会，员工就会被调动到另一个岗位、另一个地区去接触新领域，这一工作每时每刻都在进行着。给员工提供很多自我发展的机会，一旦发现某个职位员工不适合，或者不能最大限度地发挥该员工的能力，就给他提供别的发展机会。



冲突导向理论

冲突导向理论是人力资源管理理论之一，其基本假设是：每个企业都面临领导层作为资产所有者的代理人所追求的经济目标和员工所面临的社会目标的冲突；人事管理的中心任务就是在各个利益集团之间，通过可知的、目标导向的设置和调控冲突领域，来缔造利益平衡。冲突导向理论强调关照社会目标胜过经济目标，忽视了势力关系在管理中的作用。

冲突管理理论的实现途径是：（1）识别和分析典型的人力经济冲突领域（例如，占据职位、工作结构化、价值创造分配、工作时间设置）；（2）处理冲突，达到经济和社会目标的协调。



人力资源柔性管理的OFF模型

人力资源柔性管理的OFF模型认为企业应将劳动力分为核心群体和外围群体，并在功能型柔性、数量型柔性之间寻求最佳平衡，依靠人力资源获取更大的柔性。

人力资源管理的柔性包括两个方面：（1）数量型柔性，侧重于企业的调整能力，根据产出的波动来调整劳动力的投人水平，从而使企业获得柔性。（2）功能型柔性，是指企业能够根据其任务的变动性工作量、生产方式或技术等方面的要求，充分调整并应用其雇员的技能。OFF模型强调雇员能够在常规工作和临时任务之间灵活地进行转换。同时，该模型将劳动力分为两个基本群体，即核心员工和外围员工。核心员工要求能够体现功能型柔性，同时也相应享受较高的就业稳定保障。外围员工要求能够体现数量型柔性，每个亚群体都分别要求体现不同类型的数量型柔性。



人力资源柔性管理的NFF模型

人力资源柔性管理的NFF模型认为最新的管理趋势不是以先进的技术和柔性制造系统为核心进行企业的柔性化，而是以单元生产或群体生产为基础，将生产一类产品或服务的人力和设备集中在一起。

人力资源柔性管理的NFF模型的特点是：（1）将员工和设备按照单元组织形式进行生产，该单元具有生产整套部件或产品的能力；（2）使用半熟练的劳动力，组成具有柔性的团队执行特定任务，并对他们进行在职培训；（3）不为雇员提供任何特权以及高度稳定的就业保障，而是让他们与外包型劳力和替代型劳力相互竞争；（4）很少运用先进的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

生产技术，除非是在现有的设备功能的基础上进行一定的改进；（5）将生产划分为便于取舍的几个部分，并对其进行成本核算；（6）管理采取一种以成本分摊为基础的间接控制形式。



能力倾向测验

能力倾向测验是一种高度标准化的素质测评方法，由智力测验发展而来，用于了解特殊能力差异，并且含有对今后工作绩效的预测性。能力倾向测验用来测量从事某种职业或活动的潜在能力。

能力倾向测验按内容可分为一般能力倾向测验、特殊职业能力测验、创造力测验和心理运动机能测验等。

（1）一般能力倾向测验主要测量思维力、想象力、记忆力、推理力、分析力、数学能力、空间关系力、语言能力等。

（2）特殊职业能力测验主要测量独特于某一职业的能力，典型方法有明尼苏达办事员能力测验、斯奈伦视力测验、西肖音乐能力测验、梅尔美术判断测验、飞行能力测验。

（3）创造力测验主要测量各种创新思维能力，典型方法有南加利福尼亚大学测验、托兰斯创造思维测验、芝加哥大学创造力测验等。

（4）心理运动机能测验主要测量心理运动能力、身体能力，典型的方法有本纳特机械理解测验、克劳福小零件灵巧测验、明尼苏达操作速度测验、明尼苏达空间关系测验、明尼苏达秘书测验、明尼苏达集合测验、麦夸里机械能力测验、普渡插捧板测验、奥卡挪手指灵活性测验等。



Lifo 管理系统

Lifo 管理系统全称为 Life orientation 管理系统，即人生取向管理系统，是美国应用最广、发展最早的两大行为风格行为系统之一，又被称作长处管理策略。其基本理论核心是通过辨认个人的长处和取向，来确定自己是何种人，了解自己的长处，从而达到建设性地运用自己的长处，使自己变得更有效能。

Lifo 系统的具体流程是：（1）针对企业设计调查问卷；（2）由企业员工填写调查问卷，经统计、分析得到员工所属的四种取向类型（卓越型、行动型、理性型、和谐型）；（3）根据员工自身取向类型，开设培训课程，培养员工发掘自身取向优势、与其他取向类型员工的相处方法；（4）员工交流活动，进行反馈。

Lifo 的精髓在于：通过问卷方式，使员工更了解自己和别人的风格和长处；通过一套训练课程，使长处的应用和效果有大幅度的改善；发展和管理既有的长处，而不是要试着去进行改变个人的进程；所有的风格都能有所贡献，所以每个人的目标应放在如何视情况而有效运用适当的风格。



MBTI 人格理论

MBTI 人格理论是一种自我报告式的性格评估测试，用以衡量和描述人们在获取信息、作出决策、对待生活等方面的心理活动规律和性格类型。这种理论可以帮助解释为什么不同的人对不同的事物感兴趣、善长不同的工作、有时不能互相理解。MBTI 主要应用于职业发展、职业咨

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

询、团队建议、婚姻教育等方面，是目前国际上应用较广的人才甄别工具。

MBTI 倾向显示了人与人之间的差异，而这些差异产生的原因是：他们从哪里获得动力（外向、内向）；他们获取信息的方式（实感、直觉）；他们做决定的方法（思维、情感）；他们认知的过程（判断、知觉）。其中两两组合，可以组合成 16 种人格类型。



职业锚

职业锚是人们选择和发展自己的职业时所围绕的中心，是指当一个人不得不做出选择的时候，无论如何都不会放弃的职业中的那种至关重要的东西或价值观。职业锚强调个人能力、动机和价值观三方面的相互作用与整合。职业锚是个人同工作环境互动作用的产物，在实际工作中是不断调整的。

职业锚问卷是国外职业测评运用最广泛、最有效的工具之一。职业锚问卷是一种职业生涯规划咨询、自我了解的工具，能够协助组织或个人进行更理想的职业生涯发展规划。

职业锚在员工的工作生命周期和组织的事业发展过程中发挥的重要功能包括：（1）使组织获得正确的反馈；（2）为员工设置可行有效的职业渠道；（3）增长员工工作经验；（4）为员工做好奠定中后期工作的基础。



PDP 性格测试

PDP 性格测试的英文全程为 Professional DynaMetric Program，是行为风格测试的一项工具。行为风格是指一个人天赋中最擅长的做事风格，并且区分了天生本我、工作中的我及他人眼中的我。PDP 性格测试系统被媒体称为现今全球涵盖范围最广、精确度最高的人力资源诊断系统。

PDP 性格测试系统通过问卷测试的形式把人的性格大致分成了老虎型、孔雀型、无尾熊型、猫头鹰型、变色龙型等几种：（1）老虎型，具备高支配型特质，竞争力强、好胜心盛、积极自信，是有决断力的组织者。（2）孔雀型，在任何团体内都是人缘最好的人和最受欢迎的人，是最能吹起领导号角的人物。（3）无尾熊型，具有高度的耐心，敦厚随和，行事冷静自持，生活讲求律规但也随缘从容，面对困境能泰然自若。（4）猫头鹰型，具有高度精确的能力，重规则轻情感，事事以规则为准绳，并以之为主导思想。（5）变色龙型，具有高度应变能力，性格善变，处事极具弹性，能为了适应环境的要求而调整其决定甚至信念。



普莱斯模型

普莱斯模型是关于员工流失决定因素和干扰变量的模型。普莱斯是美国对员工流失问题研究卓有成就的专家。该模型指出，工作满意度和调换工作的机会是员工流失和其决定因素之间的中介变量。工作满意度可以用来反映企业内员工对企业持有好感的程度，得到工作的机会显示出员工在外部环境中角色转换的可行性。

普莱斯理论模型的前提条件是：只有当员工调换工作的机会相当高，且员工对

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

工作不满意时才会导致流失。决定员工流出的主要因素为：工资水平、融合性、基础交流、正规交流以及企业的集权化，前四种因素与员工流出呈现正相关性，企业的集权化与员工流出呈现负相关性。工作满足度和变化工作的机会是员工流失和其他决定因素之间的中介变量。

普莱斯模型的积极贡献在于它尝试将企业变量和个人变量结合起来探讨雇员流出问题。但是不能明确回答个人是怎样认知和估计流出影响因素和改变工作机会的。这一模型是建立在假设雇员能够相应地衡量各种决定因素的后果的基础上的。也就是说，雇员拥有选择新工作的知识和能力，而且在寻找和从事新工作时不受任何限制。这些假设忽略了个体价值观、知觉及衡量过程的差异性。



莫布雷中介链模型

莫布雷中介链模型着重描述了工作满意度与实际离职行为之间的行为和认知过程。莫布雷认为，应该研究发生在员工工作满足与实际流出之间的行为和认知过程，并用这种研究来代替对工作满足程度与流出关系的简单复制。

该模型指出：雇员对工作的不满意会导致产生辞职的想法；之后会寻求对这种想法和行动的评价；进而衡量其他可能的选择方案；产生辞职意图；最终决定流出。雇员每做一次选择都要进行反复地琢磨和反馈。这一模型将流出作为一个选择过程，主要理论假设是：雇员打算辞职的意图这一变量才是可能立刻导致雇员流出的因素，而不仅仅是对工作的不满足。



马奇和西蒙模型

马奇和西蒙模型是美国学者马奇和西蒙在《企业论》中提出的关于员工流失的模型。马奇和西蒙模型又被称为参与者决定模型，是比较早且影响比较大的关于雇员流失的总体模型。马奇和西蒙最早尝试将劳动力市场和个体行为融为一体来考察和研究雇员的流失行为，为以后研究员工流出奠定了坚实的理论基础。

马奇和西蒙模型实际上是由两个模型共同构成的。一个模型分析的是感觉到的从企业中流出的合理性，其中员工对工作的满意程度及其对企业间流动的可能性的估计是两个最重要的决定因素。另一个模型分析的是感觉到的从企业中流出的容易性，员工所能够看到的企业的数量、他们胜任的职位的可获得性以及他们愿意接受这些职位的程度是该模型中的决定因素。



扩展的莫布雷模型

扩展的莫布雷模型结合了普莱斯模型、莫布雷中介链模型、马奇和西蒙模型的内容，试图尽可能全面地捕捉影响员工流出的各类复杂因素。扩展的莫布雷模型采用图表法将员工流出的多重变量（如企业的、环境的及个体的）结合起来，构造出了较为全面和完整的关于员工流出的理论模型。

该模型指出，员工打算从企业流出，主要的基本决定因素是：工作满足与否、对在企业内改变工作角色收益的预期、对在企业外部改变工作角色收益的预期、非工作价值观及偶然因素。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（1）工作满足。雇员在比较了现有工作的综合价值及对可能获得的工作进行综合价值评判后，对现有工作的积极定位。

（2）对在企业内改变工作角色收益的预期。预期现有工作会发生变化；预期有内部流动的可能性；预期会有提升的机会；预期企业管理制度、工作条件（如工作、工作内容、管理方法）会发生变化；预期通过与其他雇员交换工作岗位，或由于他们的流出而得到晋升的机会。

（3）对在企业外部改变工作角色收益的预期。雇员重要的工作价值观；雇员对在企业外获得这些工作价值的期望；对企业外获得工作可能性的预期。

（4）非工作价值观及偶然因素。包括雇员对家庭的定位、生活方式及地理偏好、宗教信仰、文化、利他主义、对运动的嗜好及其他社会价值。



锦标赛理论

锦标赛理论认为，与既定晋升相联系的工资增长幅度会影响到位于该工作等级以下的员工的积极性；只要晋升的结果尚未明晰，员工就有动力为获得晋升而努力工作。因此，该理论主张企业通过晋升激励员工。锦标赛理论的提出，是基于员工报酬水平随职位晋升而阶梯式跳跃的事实。

锦标赛理论认为，加大CEO同其他高层管理成员之间的薪酬数额的差距，将会降低委托人对代理人的监控成本，给委托人和代理人之间的利益一致性提供强激励，最终提高公司绩效。如果要运用该理论达到提高公司绩效的目的，那么至少要满足以下两个前提条件：（1）激励对象具备企业经营管理能力，因为只有激励对象具备一定的经营管理能力，才能通过其在公司中具体的管理行为实践，使公司实现更高的绩效目标。（2）薪酬差距能激发被激励者的积极性。薪酬和激励对象的积极性之间是正相关的关系，薪酬差距越大，激励对象的积极性越高。



个人偏见理论

个人偏见理论是由经济学家贝克尔提出来的，旨在论证劳动力市场上的歧视现象。个人偏见理论把歧视看作歧视者的一种偏好，社会上的歧视偏好者宁愿放弃生产效率，即最大产出和利润也要满足这种偏好。这部分人愿意为歧视支付代价或机会成本。

该理论认为，这种歧视的偏见来源于三个方面：

（1）雇主的个人偏见。雇主是有歧视偏见的，为了达到与一部分人保持距离的目的而宁愿支付费用或者放弃某种收入。

（2）雇员的偏见。来自雇员的偏见是产生歧视的另一个重要原因。这除了有工作职位上的竞争因素外，也有因为与被歧视群体在工作中发生接触而感到恐惧和厌恶。

（3）消费者的歧视。劳动力市场上的歧视现象也有可能由于消费者的缘故而产生。尽管消费者歧视意味着顾客要支付比不存在消费者歧视的条件下更多的成本，但是他们却可以自由地享受歧视的效用，只要他们愿意这样做，他们尽可以享受这种歧视给他们带来的满足。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



路径—目标理论

路径—目标理论认为，领导者的工作是利用各种因素建立有助于员工实现组织目标的工作路径。领导方式的路径—目标理论是领导权变理论的一种，路径—目标理论来源于激励理论中的期待理论。期待理论认为，个人的态度，取决于他的期望值的大小以及通过自己努力得到这一期望值的概率高低。该理论认为，领导者的工作是帮助下属达到他们的目标，并提供必要的指导和支持以确保各自的目标与群体或组织的总体目标相一致。

路径—目标理论的两个基本原理是：

（1）领导方式必须是部下乐于接受的方式。只有能够给部下带来利益和满足的方式，部下才乐于接受。

（2）领导方式必须具有激励性，激励的基本思路是以绩效为依据，同时以对部下的帮助和支持来促成绩效。也就是说，领导者要能够指明部下的工作方向，还要帮助部下排除实现目标的障碍，使其能够顺利达到目标，同时在工作过程中尽量使职工需要得到满足。



领导生命周期理论

领导生命周期理论认为管理者应依据下属的成熟度，选择正确的领导风格。领导生命周期理论是一个重视下属的权变理论，强调领导者采取主动的领导方式。根据下属成熟度的不同，每一阶段应采取不同的领导方式。

第一阶段：下属对于执行某任务既无能力又不情愿，下属既不胜任工作又不能被信任。这种情况应采取命令型领导方式，领导者定义角色，告诉下属应该干什么、怎么干以及何时何地去干。

第二阶段：下属缺乏能力，但愿意执行必要的工作任务。他们有积极性，但目前尚缺乏足够的技能。这种情况应采取说服型领导方式，领导者同时提供指导性的行为与支持性的行为。

第三阶段：下属有能力，却不愿意干领导者希望他们做的工作。这种情况应采取参与型领导方式，领导者与下属共同决策，领导者的主要角色是提供便利条件与沟通。

第四阶段：下属既有能力又愿意干让他们做的工作。这种情况应采取授权型领导方式，领导者提供极少的指导或支持。



利克特的四种管理方式

利克特将领导方式分为四种：

（1）专制权威式管理。主管人员非常专制，很少信任下属，他们采取惩罚的方法，偶尔兼用奖赏来激励人们，采取自上而下的沟通方式，决策权也只限于最高层。

（2）开明权威式管理。主管人员对下属怀有充分的信任和信心；采取奖赏和惩罚并用的激励方法；允许一定程度的自下而上的沟通，向下属征求一些想法和意见；授予下级一定的决策权，但牢牢掌握政策性控制。

（3）协商式管理。主管人员对下属抱有相当大的但又不是充分的信任和信心，他常设法采纳下属的想法和意见；多采用奖赏，偶尔用惩罚的方式；从事于上下双向沟通信息；在最高层制定主要政策和总体决策的同时，允许低层部门做

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

出具体问题决策，并在某些情况下进行协商。

（4）群体参与式管理。主管人员对下属在一切事务上都抱有充分的信心和信任，总是从下属获取设想和意见，并且积极地加以采纳；对于确定目标和评价实现目标所取得的进展方面，组织群体参与其事，在此基础上给予物质奖赏；更多地从事上下之间与同事之间的沟通；鼓励各级组织做出决策，或者本人作为群体成员同他们的下属一起工作。

研究发现，采用群体参与式管理的主管人员都是取得最大成就的领导者。在这种管理方式下，部门和公司在设置目标和实现目标方面是最有效率的，通常也是更富有成果的。



马斯洛的需求层次理论

马斯洛理论把人类需求分成生理需求、安全需求、社会需求、尊重需求和自我实现需求五类，依次表示由较低层次到较高层次的需求。

（1）生理需求。这是人类维持自身生存的最基本要求，包括饥、渴、衣、住、性等方面的要求。只有这些最基本的需求满足到维持生存所必需的程度后，其他的需求才能成为新的激励因素。

（2）安全需求。这是人类要求保障自身安全、摆脱事业和丧失财产威胁、避免职业病的侵袭、接触严酷的监督等方面的需求。

（3）社会需求。包括友爱的需求及归属的需求。

（4）尊重需求。人人都希望自己有稳定的社会地位，要求个人的能力和成就得到社会的承认。

（5）自我实现需求。这是最高层次的需求，它是指实现个人理想、抱负，发挥个人的能力到最大程度，完成与自己的能力相称的一切事情的需求。

马斯洛从人的需求出发探索人的激励和研究人的行为，指出了人的需求是由低级向高级不断发展的。需求层次理论对企业管理者如何有效的调动人的积极性有启发作用。



双因素理论

双因素理论又叫激励保健理论，是指影响员工工作绩效的保健因素和激励因素。

保健因素的满足对职工产生的效果类似于卫生保健对身体健康所起的作用，它不能直接提高健康水平，但有预防疾病的效果。保健因素包括公司政策、管理措施、监督、人际关系、物质工作条件、工资、福利等。当这些因素恶化到人们认为可以接受的水平以下时，就会产生对工作的不满意。但是，当人们认为这些因素很好时，它只是消除了不满意，并不会导致积极的态度，这就形成了某种既不是满意、又不是不满意的中性状态。

那些能带来积极态度、满意和激励作用的因素就叫做激励因素，包括成就、赏识、挑战性的工作、增加的工作责任以及成长和发展的机会。只有激励因素才能使人们有更好的工作成绩。激励因素基本上都是属于工作本身或工作内容的，保健因素基本都是属于工作环境和工作关系的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



麦克利兰的成就动机理论

麦克利兰的成就动机理论也称三种需要理论，麦克利兰把人的高层次需求归纳为对成就、权力和亲和的需求。

（1）成就需求，即争取成功、希望做得最好的需求。具有强烈的成就需求的人追求的是奋斗过程中的乐趣，以及成功后的成就感，并不看重成功所带来的物质奖励。

（2）权力需求，是指影响和控制别人的一种愿望或驱动力。权力需求较高的人对影响和控制别人表现出很大的兴趣，喜欢对别人发号施令，注重争取地位和影响力。

（3）亲和需求，建立友好亲密的人际关系的需求。高亲和动机的人更倾向于与他人进行交往，喜欢合作而不是竞争的工作环境，希望彼此之间的沟通与理解。

麦克利兰的成就动机理论在企业管理中很有应用价值：（1）在人员的选拔和安置上，通过测量和评价一个人动机体系的特征对于如何分派工作和安排职位有重要的意义。（2）由于具有不同需求的人需求不同的激励方式，了解员工的需求与动机有利于合理建立激励机制。（3）麦克利兰认为动机是可以训练和激发的，因此可以训练和提高员工的成就动机，以提高生产率。



需要理论

需要理论是指人的行为都是由需要引起的。需要引起动机，动机产生行为，行为驶向目标。一般人的需要分两类，即自然需要（生存需要）和社会需要（精神需要）。

自然需要主要是指有机体为了维持生命和种族延续所必须的需要，它是人与生俱来的，是人的低级需要。社会需要主要是指个体在成长过程中，通过各种经验积累所获得的一种特有的需要，它是人后天形成的，是人的一种高级需要。

在组织管理过程中，为了调动员工的积极性，首先应当注意了解员工的各种需要，并经过细致分析，有针对性地设置目标，尽可能地把组织目标与员工的合理需要有机结合起来，使得社会的需要、组织的需要逐步转化为员工的个人需要，从而更有效地挖掘人的内在潜力，激发出员工更大的积极性。

需要理论包括马斯洛的需求层次理论、阿尔德佛的生存—关系—成长理论及麦克莱兰的成就需要理论。



公平理论

公平理论又称社会比较理论，是研究人的动机和知觉关系的一种激励理论，侧重于研究工资报酬分配的合理性、公平性及其对职工生产积极性的影响。公平理论的基本内容包括：

（1）公平是激励的动力。公平理论认为，人能否受到激励，不但受到他们得到了什么而定，还要受到他们所得与别人所得是否公平而定。

（2）不公平的心理行为。当人们感到不公平待遇时，在心里会产生苦恼，呈现紧张不安，导致行为动机下降，工作效率下降，甚至出现逆反行为。

公平理论向我们揭示了这样一个现

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

实：对于组织中的大多数员工来说，激励不仅受到他们自己绝对报酬多少的影响，同时也受到他们对相对报酬关注的影响。对于组织中的管理者来说，应该关注员工有关公平与不公平的社会比较过程，从而不断地改变激励模式并保证其有效性。



专业化分工

专业化分工就是把企业活动的特点和参与企业活动的员工的特点结合起来，把每位员工都安排在适当的领域中积累知识、发现技能从而不断地提高工作效率。组织设计必须遵守专业化分工原则，对管理劳动进行部门设计和层级设计。部门设计是根据相关性或相似性的标准对不同部门的管理人员的管理劳动进行横向分工；层级设计则是根据相对集权或相对分权的原则把与资源配置方向或方式选择相关的权利在不同层级的管理机构或岗位间进行纵向的安排。

专业化分工包括工艺专业化和对象专业化两种形式。（1）工艺专业化。按照工艺阶段或工艺设备相同性的原则来建立生产单位，即按不同的生产工艺特征建立不同的生产单位。（2）对象专业化。按照加工对象来划分生产单位的原则，即按不同的加工对象建立不同的生产单位。



平衡计分卡

平衡计分卡是绩效管理中的一种新思路，适用于对部门的团队考核。平衡计分卡的核心思想就是通过财务、客户、内部流程及学习与发展四个方面的指标之间的相互驱动的因果关系展现组织的战略轨迹，是实现绩效考核、绩效改进、战略实施、战略修正的过程。平衡计分卡把绩效考核的地位上升到组织的战略层面，使之成为组织战略的实施工具。平衡计分卡主要是通过图、卡、表来实现战略的规划。

平衡计分卡中的目标和评估指标来源于组织战略，它把组织的使命和战略转化为有形的目标和衡量指标。在平衡计分卡中的客户方面，管理者确认组织将要参与竞争的客户和市场部分，并将目标转换成一组指标。在平衡计分卡中的内部经营过程方面，为吸引和留住目标市场上的客户，满足股东对财务回报的要求，管理者需关注对客户满意度和实现组织财务目标影响最大的那些内部过程，并为此设立衡量指标。平衡计分卡中的学习和成长方面，确认组织为了实现长期的业绩而必须进行的对未来的投资，包括对雇员的能力、组织的信息系统等方面的衡量。平衡计分卡中的财务方面，列示组织的财务目标，并衡量战略的实施和执行是否在为最终的经营成果的改善作出贡献。

平衡计分卡中的目标和衡量指标是相互联系的，这种联系不仅包括因果关系，而且包括结果的衡量和引起结果的过程的衡量相结合，最终反映组织战略。



工作分享

工作分享就是通过对目前工作状态的观测与分析，在特定的经济系统中重新分配工作总量，让所有希望工作的人得到工作机会。企业采取工作分享制，可以有效减少裁员，取得积极的社会效果。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

国外主要的六种工作分享方式是：

（1）工作岗位分享制。通过对现有工作岗位的劳动时间（工作日或工作周）进行不同形式的分割和重组，从而创造出更多的工作岗位来，使就业机会增加。

（2）时间购买计划。一种以年为单位进行工作时间分割的工作分享形式。

（3）缩短法定工作时间。政府通过缩短法定工作时间，使企业为确保生产经营的连续性而雇佣更多的人员。

（4）提前退休和过渡性退休。提前退休是让接近退休年龄的人自愿提前退出工作。过渡性退休是让接近退休年龄的员工逐年减少工作时间，直至正式退休。

（5）延长休假时间。休假时间的延长可以使在岗员工的实际工作时间缩短，从而使企业增加员工以弥补岗位空缺。

（6）灵活工作制。企业对员工实行不固定的灵活工作时间，使企业增加用工的灵活性，同时扩大就业面。



工作动机

工作动机是一种心理状态，指的是一系列激发与工作绩效相关的行为，以及决定这些行为的形式、方向、强度和持续时间的内部与外部力量。

工作动机是最有效能、最为复杂的社会性动机之一，是一种使个体努力工作、高质量创新并不断完善自己工作的动机。工作动机主要表现为自我决定、追求胜任、关系取向、他人评价、外在报酬与工作愉悦。

工作动机的三种成份是：（1）激发：指个体内激发行为的力量。（2）导向：人们会针对某个特定情境努力，对于其他的情境则不会有同样的投入。他们认为一个好的动机理论应该能够解释人们为何会做出这些选择。（3）持久：人们可能会持续从事某些工作，所以应当关心工作者较长时间的行为表现。



工作动机理论

工作动机理论是管理学中关于人们工作源动力的理论。工作动机的理论不同于一般的人性观，它提出了一个问题：人为什么工作？回答这个问题有四个理论——X理论、Y理论、V理论和Z理论。

X理论和Y理论是由美国心理学家麦格雷戈1960年在其所著的《企业中人的方面》一书中提出来的。X理论和Y理论是一对基于两种完全相反假设的理论，X理论认为人们有消极的工作源动力，而Y理论则认为人们有积极的工作源动力。X理论认为人工作是为了钱，个人的工作动机来自于物质利益的驱动，并且常被外来刺激（诱因）所吸引。Y理论则把人看作是负责、有创造力的，人们工作不是为了外在的物质刺激，而是出于一种要将工作做好的内驱力。根据这种观点，在工作激励中不应将物质利益的吸引力放在第一位，而应创造一个自由的工作环境，让工作者有充分的空间发挥他们的创造力，满足他们对工作的内在需求。

V理论认为，个体的工作动机水平倾于为实现自身的价值观而付出的努力，有雄心的人们个人价值观比较高，并且会努力在工作中寻求实现和证明。

Z理论认为，当个人价值观与组织的目标协调一致时，个体的工作动机、士气和忠诚度都会得到提高。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



工作满意度

工作满意度，通常是指某个人在组织内进行工作的过程中，对工作本身及有关环境所持的一种态度或看法。主要包括对工作本身及工作环境、工作状态、工作方式、工作压力、挑战性、工作中的人际关系等相关方面的心理状态，这是员工对其工作角色的整体情感反应，不涉及工作满意度的面向、形成的原因与过程。

在组织之中，管理层了解员工的工作满意度信息，对于搞好人力资源开发与管理具有重要的意义：（1）监控组织状况，通过了解员工的思想行为状况掌握组织整体工作环境状况。（2）改进组织管理，通过员工工作满意度的调查，可以看到员工对上级的看法，改善组织中的沟通，这有利于从多种角度改进人力资源开发与管理。（3）调动员工积极性，提高员工满意度。（4）促进员工的发展。（5）监控组织改革方案。



动机

动机是引发、维持并促使个体活动朝向某一目标进行的内部动力。引起动机的因素是：（1）需要，即内部因素，包括兴趣、信念和世界观；（2）诱因，即外部因素，包括目标、压力、责任和义务。

根据性质不同，可将动机分为生理性动机和社会性动机。生理性动机主要指人作为生物性个体，由于生理的需要而产生的动机。社会性动机是指人在一定的社会、文化背景中成长和生活，通过各种各样的经验，懂得各种各样的需要，于是就产生了各种各样的动机。成就动机和交往动机被认为是两种主要的社会性动机。（1）成就动机，指个体在完成某种任务时力图取得成功的动机。麦克莱伦认为，各人的成就动机都是不相同的，每一个人都处在一个相对稳定的成就动机水平。阿特金森认为，人在竞争时会产生追求成就的动机和回避失败的动机两种心理倾向。（2）交往动机，指个体愿意与他人接近、合作、互惠，并发展友谊的动机。



个性

个性是指一个人的整体精神面貌，即具有一定倾向性的心理特征的总和。个性是一个多层次、多维度的复杂的整体结构，其主要成分包括个性心理倾向性和个性心理特征。

（1）个性心理倾向性，是指一个人所具有的意识倾向性和对客观事物的态度。它主要包括需要、动机、理想、信念、世界观等心理成分。个性倾向是人从事各项活动的基本动力，它决定着一个人的态度、行为的积极性与选择性，它对个性的变化和发展起推动与定向的作用，是整个个性结构的核心。

（2）个性心理特征，是指一个人身上经常表现出来的本质的、稳定的心理特点。它主要包括能力、气质和性格。一个人的个性心理倾向性是在实践活动中逐渐形成并发展起来的，它反映了一个人与客观环境之间的相互关系，以及一个人特殊的生活环境和特殊经历。当一个人的个性心理倾向成为一种稳定而概括的倾向时，就构成一个人具有独特特点的性格特征。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



授权

授权指主管将职权或职责授给某位部属负担，并责令部属负责管理性或事务性工作。授权是组织运作的关键，它是以人为对象，将完成某项工作所必须的权力授给部属人员。主管将处理用人、用钱、做事、交涉、协调等决策权移转给部属时，不只授予权力，还托付完成该项工作的必要责任。

授权的基本依据是目标责任，要根据责任者承担的目标责任的大小授予一定的权力。在授权时需要遵循的原则是：

（1）相近原则。这有两层意思：给下级直接授权，不要越级授权；应把权力授予最接近做出目标决策和执行的人员。

（2）授要原则。指授给下级的权力应该是下级在实现目标中最需要的、比较重要的权力，能够解决实质性问题。

（3）明责授权。授权要以责任为前提，授权同时要明确其职责，使下级明确自己的责任范围和权限范围。

（4）动态原则。针对下级的不同环境条件、不同的目标责任及不同的时间，应该授予不同的权力。



分权

分权，就是现代企业组织为发挥低层组织的主动性和创造性，把生产管理决策权分给下属组织，最高领导层只集中少数关系全局利益和重大问题的决策权。对一个组织来说，影响分权程度的主要因素是：

（1）决策的代价。决策失误的代价越高，越不适宜交给下级人员处理。

（2）政策的一致性。如果高层管理者希望保持政策的一致性，则趋向于集权化；如果高层管理者希望政策不一致，则会放松对职权的控制程度。

（3）组织的规模。组织规模较小时，一般倾向于集权；当组织规模扩大后，组织的层次和部门会因管理幅度的限制而不断增加。

（4）组织的成长。组织成立初期，绝大多数都采取和维持高度集权的管理方式。随着组织逐渐成长，规模日益扩大，则由集权的管理方式逐渐转向分权的管理方式。

（5）管理人员的数量与素质。管理人员的不足或素质不高可能会限制组织实行分权。即使高层管理者有意分权，但没有下属可以胜任，也不能分权。相反，如果管理人员数量充足、经验丰富、训练有素、管理能力强，则可以进行分权。

（6）控制的可能性。控制技术与手段比较完善，管理者对下属的工作和绩效控制能力强的，可较多地分权。



集权

集权是指决策权在组织系统中较高层次的一定程度的集中。衡量一个组织的集权程度，其主要标准是：（1）决策的数量。组织中较低管理层次作出的决策数目越多，则分权的程度就越高；反之，上层决策数目越多，则集权程度越高；（2）决策的范围。组织中较低层次决策的范围越广，涉及的职能越多，则分权程度越高。反之，上层决策的范围越广，涉及的职能越多，则集权程度越高；（3）决策的重要性。如果组织中较低层次做出的决策越重

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

要，影响面越广，则分权的程度越高；相反，如果下级做出的决策越次要，影响面越小，则集权程度越高；（4）对决策控制的程度。组织中较低层次做出的决策，上级要求审核的程度越低，分权程度越高；如果上级对下级的决策不进行审核，分权的程度最大；如果做出决策之后必须立即向上级报告，分权的程度就小一些；如果必须请示上级之后才能做出决策，分权的程度就更小。

集权的优点是：（1）政令统一，标准一致，便于统筹全局。（2）指挥方便，命令容易贯彻执行。（3）有利于形成统一的企业形象。（4）容易形成排山倒海的气势。（5）有利于集中力量应付危局。

集权的缺点是：（1）不利于发展个性，顾及不到事物的特殊性。（2）缺少弹性和灵活性。（3）适应外部环境的应变能力差。（4）下级容易产生依赖思想。（5）下级不愿承担责任。



情绪管理

情绪管理就是善于掌握自我，善于调节情绪，对生活中矛盾和事件引起的反应能适可而止排解，能以乐观的态度、幽默的情趣及时地缓解紧张的心理状态。

在具体的管理工作中，面对员工的情绪，应从下面几个方面入手：招聘、录用环节注重应聘者的情绪管理能力；把行业特点、工作的物理条件和员工个人能力相匹配；把提高员工的情绪管理能力列入人力资源管理的培训内容；加强对员工的人文关怀；加强企业文化建设和管理者的情绪处理能力。

情绪管理作为人力资源管理的一个重要方面，在企业管理中越来越受到普遍关注。企业应该多管齐下，不仅要在看得见的硬件方面改进，还要在看不见的软件方面下功夫，不断提高管理员工情绪的能力。这样，一方面可以降低员工绩效的波动幅度，另一方面可以不断地吸引优秀的人才，同时可以为企业培养卓越的管理者，实现企业持续发展的战略目标。



认知失调

认知失调是指一个人的态度和行为等认知成分相互矛盾，从一个认知推断出另一个对立的认知时产生的不舒适感、不愉快的情绪。

认知失调理论认为：一般情况下，个体的态度与行为是相协调的，因此不需要改变态度与行为。假如两者出现了不一致，如做了与态度相违背的事，或没做想做的事，这时就产生了认知失调。认知失调会产生一种心理紧张，个体会力图解除这种紧张，以重新恢复平衡。个体在心理上倾向于采用两种方式进行自我调适，一为对于新认知予以否认；二为寻求更多新认知的讯息，提升新认知的可信度，借以彻底取代旧认知。

认知失调理论在性质上为解释个体内在动机的主要理论，故而被广泛用以解释个体态度改变的重要依据。认知失调论是动力心理学的一种新的观点。

减少认知失调的方法是：（1）如果两个认知相互矛盾，改变其中一个认知，使之与另一个相一致。（2）如果两个不一致的认知导致了失调，增加更多的协调认知来减少失调程度。（3）一致和不一致的认

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

知必须根据其重要性来加权，通过改变认知的重要性来减少失调。(4) 改变行为。



归因理论

归因理论是指通过改变人们的自我感觉、自我认识来改变和调整人的行为的理论。归因理论是说明和分析人们活动因果关系的理论，人们用它来解释、控制和预测相关的环境，以及随这种环境而出现的行为，因而也称认知理论。

归因理论研究的现象包括：(1) 基本归因错误。指人们在评估他人的行为时，即使有充分的证据支持，但仍总是倾向于低估外部因素的影响，而高估内部或个人因素的影响。(2) 自我服务偏见。指个体倾向于把成功归因于内部因素如能力或努力，而把失败归因于外部因素如运气。

归因理论人为，判断他人时常走的捷径包括：(1) 选择性知觉，指观察者依据自己的兴趣、背景、经验和态度进行的主动选择。(2) 晕轮效应，指根据个体的某一种特征（如智力、社会活动理、外貌）形成总体印象。(3) 对比效应，指对一个人的评价并不是孤立进行的，它常常受到最近接触到的其他人的影响。(4) 定型效应，指人们在头脑中把形成的对某些知觉对象的形象固定下来，并对以后有关该类对象的知觉产生强烈影响的效应。(5) 第一印象效应，指第一印象能够以同样的性质影响着人们再一次发生的知觉。



强化理论

强化理论是以学习的强化原则为基础的关于理解和修正人的行为的一种学说。所谓强化，从其最基本的形式来讲，指的是对一种行为的肯定或否定的后果（报酬或惩罚），它至少在一定程度上会决定这种行为在今后是否会重复发生。

强化理论认为人或动物为了达到某种目的，会采取一定的行为作用于环境。当这种行为的后果对他有利时，这种行为就会在以后重复出现；不利时，这种行为就减弱或消失。人们可以用正强化或负强化的办法来影响行为的后果，从而修正其行为。强化理论也叫做行为修正理论。

正强化就是奖励那些组织上需要的行为，从而加强这种行为。正强化的方法包括奖金、表扬、改善工作条件、提升、安排挑战性的工作、给予学习的机会等。负强化就是减少组织不需要的行为。负强化的方法包括批评、处分、降级等。有时不给予奖励或少给奖励也是一种负强化。



期望理论

期望理论认为，激励取决于行动结果的价值评价和其对应的期望值的乘积。根据期望理论，为了使激发力量达到最佳效果，首先应当注意目标的设置。恰当的目标能给人以期望，使人产生心理动力，从而激发起热情产生积极行为。在设置目标时，必须考虑以下两个原则：(1) 目标必须与员工的物质需要和精神需要相联系，使他们能从组织的目标中看到自己的利益，这样效价就大。(2) 要让员工看到目标实现的可能性很大，这样期望概率就高。

根据期望理论，在设置目标时，应该注意以下几点：(1) 要考虑组织目标和员工个人目标的一致性；(2) 要考虑目标的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

科学性；（3）要考虑目标的阶段性；（4）要考虑目标的可变性。



冲突

冲突是指个人或群体内部、个人与个人之间、个人与群体之间、群体与群体之间互不相容的状态。

冲突有三种：（1）目标性冲突，即冲突双方具有不同的目标导向时发生冲突；（2）认识性冲突，即不同群体或个人在对待某些问题上由于认识、看法、观念之间的差异而引发的冲突；（3）感情性冲突，即存在情绪与情感上的差异所引发的冲突。

为了使群体有效地完成组织目标和满足个人需要，必须建立群体成员和群体之间的良好和谐关系，即彼此间应互相支持，行动应协调一致。但是，现实的情况是，个人间存在着各种差异，群体间有不同的任务和规范，对同一个问题会有不同的理解和处理，于是就会产生不一致或是不能相容。冲突在组织或群体内是客观存在的。企业可以通过有效的冲突管理，利用有利于组织目标实现的冲突提升企业绩效，抑制或消除不利于企业发展的冲突。



股份制

股份制亦称股份经济，是指以入股方式把分散的、属于不同人所有的生产要素集中起来，统一使用，合理经营，自负盈亏，按股分红的一种经济组织形式，也是企业财产所有制的一种形式。

股份制作为现代企业的一种资本组织形式，有利于所有权和经营权的分离，有利于提高企业和资本的运作效率。其主要意义是：（1）实现了企业所有权与经营权的分离，扩大了企业自主权。（2）股份公司是筹集社会资金的有效途径，改变过去单一间接融资的状况，对于缓解企业资金短缺具有重要意义。（3）股份制企业主要靠发行股票筹集资金进行生产活动，资金会大量涌进先进企业，起到鼓励先进的作用。（4）股东大会、董事会的组织形式是一种民主管理企业的形式。（5）股份制能够促进人才横向流动，有实力的企业会优先采用有能力的人才和最新的先进技术。（6）股份公司形式有利于调动企业职工、企业所有者和经理人员的积极性。



聘任制

聘任制是指用人单位通过契约确定与人员关系的一种任用方式，又称聘用合同制，是相对委任制而言的。一般的做法是由用人单位采取招聘或竞聘的方法，经过资格审查和全面考核后，由用人单位与确定的聘任人选签订聘书，明确双方的权利义务关系和受聘人员职责、待遇、聘任期等。

按合同规定，用人单位有聘用和解聘的权力，个人有应聘和辞聘的权力。合同规定双方的责、权、利及有效期限，合同期满，经双方同意，可以续聘。聘任制可广泛应用于选拔科学技术人才，也可用于企事业单位管理层的选拔。

聘任制有利于调整组织结构，在制度上激励管理者奋发上进，扩大用人单位灵活的用人自主权；有利于促进人才竞争、人才流动，有利于发挥管理者技能，做到人尽其才，才尽其用；有利于唯才是举、

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

选贤任能社会风气的形成。但如果没有严格而有效的考核作保证，容易出现拉关系，搞宗派等不正之风。



招聘

招聘是指企业采取科学的方法寻找、吸引应聘者，并从中选出企业需要的人员予以录用的过程，是按照企业经营战略规划的要求，把优秀、合适的人纳入企业，把合适的人放在合适岗位的过程。招聘包括征召、甄选和录用三个阶段。招聘过程也是宣传企业、树立良好形象的过程。

招聘在人力资源管理活动中起着十分重要的基础作用。企业的发展战略和文化是招聘的依据，将企业发展战略细化为业务量，从而确定招聘人员的数量和质量。人力资源规划中的招聘计划是招聘工作的具体落实，同时招聘结果也是制定人力资源规划的依据。通过工作分析制定岗位职责和任职资格是筛选和录用工作的标准。招聘工作的质量直接决定着所招人员的工作绩效；完善的绩效标准要求也是招聘的依据，同时，员工绩效水平也是对招聘工作的一个检验。薪酬标准是企业吸引人才的有力武器之一，薪酬的高低直接决定着所招人员的素质高低。招聘中对应聘者综合素质的考虑结果是今后培训的依据。



委任制

委任制，是指任免机关按照管理权限直接委派管理人员担任领导职务的一种制度。在企业中，委任制是指通过上级主管部门或者本单位上级领导机关有意识地选拔、培养、考察使用对象，然后由上级主管部门进行委派或审批任命的一种人事制度。

委任制的优点是程序简单、权力集中、指挥统一、效率高、省时间。其缺点是容易因领导个人的好恶出现任人唯亲的现象，或因领导本身的视野与精力的限制造成在没有全面了解下属的情况下错误委任的现象。

在委任前应采取公示制度听取民众意见。在公示期内，任何员工都可以采用匿名或者实名的方式，向领导提出疑义。如果有疑义，领导应根据情况进行调查后给出处理意见。如果在公示期内没有疑义，则委任正式生效。该方法可以使全体员工参与决策，减少失误。



无领导小组讨论

无领导小组讨论即采用情景模拟的方式对考生进行集体面试，是经常使用的一种测评技术。

无领导小组讨论的操作方法是：将6～9名考生组成一组，进行与工作有关问题的讨论，讨论过程中不指定谁是领导，也不指定受测者应坐的位置，让受测者自行安排组织，评价者来观测考生的组织协调能力、口头表达能力、辩论的说服能力等各方面的能力和素质是否达到拟任岗位的要求，以及自信程度、进取心、情绪稳定性、反应灵活性等个性特点是否符合拟任岗位的团体气氛，由此来综合评价考生之间的差别。

无领导小组讨论运用松散群体讨论形式，快速诱发人们的特定行为，并通过对这些行为的定性描述、定量分析以及人际比较来判断被评价者的个性特征，在员工选拔中效果明显。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



结构化面试

结构化面试是根据已制定的评价指标，运用特定的问题、评价方法和评价标准，严格遵循特定程序，通过测评人员与应聘者面对面的言语交流，对应聘者进行评价的标准化过程。由于吸收了标准化测验的优点，也融合了传统的经验型面试的优点，结构化面试的测验结果比较准确和可靠。

结构化面试能帮助面试官发现应聘者与招聘职位职业行为相关的各种具体表现，在这个过程中面试官可以获得更多有关候选人的职业背景、岗位能力等信息，并且通过这些信息来判断该候选人是否能成功胜任这个职位。因此，进行科学有效的结构化面试，将帮助企业对应聘者进行更为准确的个人能力评估，降低企业招聘成本、提升员工绩效。



沉静领导者

沉静领导者指这样一些领导者：他们选择负责任的、低调的、幕后的方式来解决各种棘手的或者不棘手的问题，而不是扮演公众英雄。他们与传统意义上的大胆而勇敢的领导形象完全不符合，因为他们根本不愿那么做。他们总是沉静而不动声色的为自己的组织、同事或者自己做正确的事情。

许多企业家都是沉静领导者，而另外一些企业家看起来叱咤风云，但其实掌控全局的往往是身边的沉静的合伙人。沉静领导者往往没有超凡的领袖魅力，也没有多大的权力，他们更愿意在幕后活动，他们的每一步行动都小心谨慎、努力求证，他们始终谦逊、克制和持久地来捍卫自己的职业操守，恪守对公司、同事与社会公众的忠诚。



目标置换效应

目标置换效应是指过度关注如何完成工作，致使方法、技巧、程序的问题占据了一个人的心思，反而忘了对整个目标的追求。组织的一切活动都是围绕着既定目标而展开和进行的，但在管理实践中达不成或只达成部分既定目标的情况却比较多，原因当然是多种多样的，而目标置换就是其中比较普遍和典型的一种。

在实施目标的过程中，总是有或多或少、或直接或间接、或潜在或明显的因素干扰和阻碍着目标的达成。产生目标置换效应的客观原因通常是目标不够明确、目标定位不恰当或者由于客观环境的变化导致目标无法实现；主观原因包括实施者对目标理解的偏差、能力不够无法实现目标或者没有团队的配合而无法完成目标。目标置换是实施目标过程中一种偏差行为和错位现象，若不及时发现和矫正，必然影响目标的达成。避免目标置换现象发生的方法是：（1）要建立动态的目标体系；（2）要实施全方位的目标管理；（3）要解决信息不对称问题。



员工关系管理

从广义上讲，员工关系管理是在企业人力资源体系中，各级管理人员和人力资源职能管理人员通过拟订和实施各项人力资源政策和管理行为，以及其他的管理沟通手段调节企业和员工、员工与员工之间的相互联系和影响，从而实现组织的目标

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

并确保为员工、社会增值。从狭义上讲，员工关系管理就是企业和员工的沟通管理，这种沟通更多采用柔性的、激励性的、非强制的手段，从而提高员工满意度，支持组织其他管理目标的实现。员工关系管理的主要职责是：协调员工与公司、员工与员工之间的关系，引导建立积极向上的工作环境。

员工关系管理的重点是员工成长沟通管理。员工成长沟通可以细分为入职前沟通、岗前培训沟通、试用期间沟通、转正沟通、工作异动沟通、定期考核沟通、离职面谈、离职后沟通管理等八个方面，从而构成一个完整的员工成长沟通管理体系，以改善和提升员工关系管理水平，为公司领导经营管理决策提供重要参考信息。



员工归属感

员工归属感是指员工经过一段时期的工作，在思想上、心理上、感情上对企业产生了认同感、安全感、价值感、工作使命感和成就感，这些感觉最终内化为员工的归属感。归属感的形成是一个非常复杂的过程，但一旦形成后，将会使员工产生内心自我约束力和强烈的责任感，调动员工自身的内部驱动力而形成自我激励，最终产生投桃报李的效应。

员工归属感的影响因素包括有效沟通、公平、创新、领导示范、规范的习俗礼仪、良好的企业形象、和谐的人际关系等。一个优秀的企业内部环境可以为员工提供一个健康、活泼、积极向上的环境氛围，不仅能够吸引优秀人才的加入，更能够提高企业员工的归属感。员工在一个舒适的工作环境中工作，带来的不仅仅是工作上的满足，更多的是精神上的愉悦。因此，构建一个良好的企业内部环境对于提高员工的归属感具有十分重要的意义。



员工满意度

员工满意度是指个体作为职业人的满意程度，也就是个体对他所从事的工作的一般态度。员工满意度是组织成员对其工作特征的认知评价，是员工通过比较实际获得的价值与期望获得的价值之间的差距后，对工作各方面满足与否的态度和情绪反映。它与工作参与程度、组织承诺和工作动机等密切相关。

员工满意度调查对企业发展的重要作用已为越来越多的管理者所认识，并成为企业日常管理的重要工具。通过持续的员工满意度调查，企业可以对自身管理中所存在的问题进行诊断，进而系统地解决问题，改善企业的管理，提高生产效率，降低人员流失率。因此，科学的员工满意度调查对于提高企业管理的有效性意义重大。影响员工满意度的关键因素集中在公平性这三个字上，集中反映在薪酬、绩效和职业发展三个方面。



员工满意度调查

员工满意度调查是一种科学的管理工具，它通常以调查问卷等形式，收集员工对企业各个方面的满意程度。

一个成功的员工满意度调查通常有如下几个功能：通过员工满意度调查，企业向员工表示对其重视；搭建一个新的沟通平台，为更多真实的信息铺设一个反馈的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

渠道；系统了解员工对企业各个方面的满意程度和意见；明确企业最需要解决的相关问题即管理的重点；检测企业重要的管理举措在员工中的反映。员工工作满意度调查工具包括工作描述指数法、工作满意度指数量表、明尼苏达满意度调查量表、彼得需求满意调查表、工作诊断调查表和工作满足量表等。



访谈法

访谈法是指工作分析人员通过与员工进行面对面的交流，加深对员工工作的了解以获取工作信息的一种工作分析方法。其具体做法包括个人访谈、同种工作员工的群体访谈和主管人员访谈。

访谈法主要是通过访谈员与被访者面对面直接交谈方式实现的，适用面较广，适用于部门较分散的公司、公共场所。访谈法的优点是：具有直接性、灵活性、适应性和应变性；回答率高、效度高。访谈法的缺点是：事先需培训、费用大、规模小、耗时多、标准化程度低。

访谈调查法被广泛运用于教育调查、心理咨询、征求意见等。访谈法适用于调查的问题比较深入、调查的对象差别较大、调查的样本较小或者调查的场所不易接近等情况。



员工忠诚度

员工忠诚度是指员工对企业所表现出来的行为指向和心理归属，即员工对所服务的企业尽心竭力奉献的程度。忠诚度是员工行为忠诚与态度忠诚的有机统一。行为忠诚是态度忠诚的基础和前提，态度忠诚是行为忠诚的深化和延伸。

员工忠诚可分为主动忠诚和被动忠诚。前者是指员工主观上具有忠诚于企业的愿望，这种愿望往往是由于组织与员工目标的高度一致、组织帮助员工自我发展和自我实现等因素造成的。被动忠诚是指员工本身不愿意长期留在组织里，只是由于一些约束因素，如高工资、高福利、交通条件等，而不得不留在组织里，一旦这些条件消失，员工就可能不再对组织忠诚。工资福利制度、企业的发展潜力、企业的人力资源管理制度、培训机会和晋升空间、领导的个人魅力等都会影响员工的忠诚度。



员工满意度指数

员工满意度指数是用来反映员工满意状况的量化指标。企业开展员工满意度指数测评的重大意义是：（1）可以计算出较精确的员工满意度值，从而制定相应用人机制、管理体制、领导方式、组织结构等策略；（2）可以确定影响企业员工满意度的关键性指标，为企业理性经营、科学决策、良性发展和持续改进提供了真实可靠的信息支持；（3）可以准确了解员工的真实需求和潜在需求，了解企业的实际表现，为其改进和提高内部服务质量、管理水平和竞争力提供依据和动力；（4）可以有效监测员工满意或不满意的信息，及时采取有力措施，实现员工满意，培养员工忠诚，最大限度地减少不必要的、不合理的员工流失；（5）可以更加全面、综合地评价企业的经营与管理业绩，并与本行业内竞争对手以及其他行业进行对比。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



多样性管理

多样性管理是基于组织成员的多样性而开展的一项管理实践，旨在提高组织使用不同类型人力资源的能力。企业人员的性别、种族、宗教、年龄、文化、专业领域和其他许多个人特征越来越多元化，一种固定模式的管理方式已经不合时宜，所以多样性管理应运而生。

有效地多样性管理包括：（1）非传统的工作安排，如工作分享、弹性上班制和远程办公；（2）减少刻板印象和偏见，提高文化敏感；（3）新的员工福利，如休假的延长和职业援助等。

管理者们应该仔细诊断组织的情境和战略上最重要的多样性类型，在发动变革前尽可能深入地研究多样性和同质性的潜在成本和收益，与受到变革影响的人紧密合作，把个人和系统作为一个整体来监控变革，逐步达到多样性管理。



工作设计

工作设计又称岗位设计，是指根据组织需要并兼顾个人的需要，规定每个岗位的任务、责任、权力以及组织中与其他岗位关系。它是把工作的内容、资格条件和报酬结合起来，目的是满足员工和组织的需要。岗位设计问题主要是组织向其员工分配工作任务和职责的方式问题，岗位设计是否得当对于激发员工的积极性、增强员工的满意感以及提高工作绩效都有重大影响。

岗位设计的主要内容包括工作内容、工作职责和工作关系的设计三个方面：（1）工作内容的设计是工作设计的重点，一般包括工作广度、深度、工作的自主性、工作的完整性以及工作的反馈五个方面；（2）工作职责设计主要包括工作的责任、权力、方法以及工作中的相互沟通和协作等方面；（3）工作关系表现为协作关系、监督关系等各个方面。

通过以上三个方面的岗位设计，为组织的人力资源管理提供了依据，保证事得其人，人尽其才，人事相宜；优化了人力资源配置，为员工创造更加能够发挥自身能力、提高工作效率、提供有效管理的环境保障。



群体

群体是指在共同目标的基础上，由两个以上的人所组成的相互依存、相互作用的有机组合体。根据群体所要实现的特定目标来进行分类，群体可以分成命令型群体、任务型群体、利益型群体和友谊型群体。

任务型群体是由组织结构决定的正式群体，它是指为完成一项工作任务而在一起工作的人组成的群体。任务型群体不仅仅局限于直接的上下级关系，还可能跨越直接的命令关系。

命令型群体由直接向某个主管汇报工作的下级组成。所有的命令型群体都是任务型群体，任务型群体则不一定是命令型群体，因为任务型群体可以由来自于组织各个部门、各个层次的人组成。

友谊型群体是指基于成员具有某些共同的特点而形成的非正式群体。友谊型群体往往是在工作情景之外，由于工作场地和任务的密切联系而导致了交往比较频繁而逐渐形成的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

利益型群体是以利益为核心建立起来的群体，群体为达成一项共同的利益而组合在一起。



角色定位

角色定位是指在一定的系统环境下，在一个组合中拥有的不可替代的定位。角色不一定是一个人，可以是一个群体。角色定位所包含的内容是：

（1）一定的系统环境，即组织系统环境、体制系统环境、时间环境。首先是组织系统环境。一个企业中，需要总经理、财务、人力资源、市场等功能部门构成组织系统，及由此产生的各种角色分工，这是最根本的基础，是任何组织都具有的共同特征。其次是体制系统环境。角色分工只是角色定位的前提，只有体制环境才是产生角色定位的决定性环境。再次是时间环境。角色是指在一定时间条件下的角色，组织对角色能力的要求是不断变化的。

（2）不可代替性。这是角色定位的根本特征。在一定的组织环境下和特定的时间段，体制系统的角色能力、角色权力和角色责任决定了角色的不可代替性。



角色期待

角色期待是指团体中多数成员期望或要求其中某一成员做出的某些应有的行为方式；即担任某一职位者被期待的行动或特质，其内涵包括信仰、期望、主观的可能性、权利与义务的行使等。角色期待的主要功能在于使角色行使者明白其权利与义务。

对于一个人来说，角色期待是他人提出的希望，只有当这个人自己领会并按照这种希望去行动时，才能产生一定的期待效果。如果人们对一个角色的期待与要求不一致，或者一个人身兼的几个角色之间要求不一致，就可能使人处于角色冲突之中。现实生活中，社会成员个体应明确角色期待，协调角色冲突，努力使自己的角色行为与社会期待相一致，不断纠正角色实践中的偏离倾向。



角色冲突

角色冲突是当一个人扮演一个角色或同时扮演几个不同的角色时，由于不能胜任，造成不合而发生的矛盾和冲突。角色冲突大体可以分为两类：角色间冲突和角色内冲突。

角色间冲突是指一个人所担任的不同角色之间发生的冲突。角色内冲突，是指同一个角色，由于社会上人们对于他的期望与要求的不一致，或者角色承担者对这个角色的理解的不一致，而在角色承担者内心产生的一种矛盾与冲突。在社会角色扮演中，在角色之间或角色内部发生了矛盾、对立和抵触，妨碍了角色扮演的顺利进行，于是就发生了角色冲突。



立体群体

立体群体是由四种基本维度水平相差较大的成员所组成，群体成员之间各有所长，优势互补，使群体成为一个可以进行复杂活动且服务面也非常宽的团体。立体群体有着强大的活力。

立体群体是一个多维的综合体，不同维度的不同结合，就使不同的群体带有各

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

自的特色。群体的维度组合适当，会使群体成为一个凝聚力很强的活动体，这样的群体活动效率非常高。否则，群体只能是一个涣散的、冲突不断的、纠纷不绝的、活动效率非常低的组合体。决定群体特色的维度的是：（1）年龄维度。这是指构成群体的年龄因素，这一维度直接决定着群体的活动个性。（2）知识维度。这是指构成群体的知识结构，这一维度决定着群体的层次。知识维度是一个活动性很大的因素，知识维度发生变化了，群体的层次也就随之发生变化。（3）能力维度。这一维度具有相对的稳定性，它决定着一个群体活动的质量。（4）专业维度。这是群体维度中的特殊因素，专业维度合理的群体有着特别强大的活力，能进行创造性的活动。



社会群体

社会群体是指通过一定的社会关系结合起来进行共同活动而产生相互作用的集体。社会成员构成一个群体，应具备的基本特征是：（1）群体成员需以一定纽带联系起来。如以血缘为纽带组成了氏族和家庭，以地缘为纽带组成了邻里群体，以业缘为纽带组成了职业群体。（2）成员之间有共同目标和持续的相互交往。（3）群体成员有共同的群体意识和规范。

群体人员之间一般有经常的接触和互动，从而能够相互影响。从消费者行为分析角度研究群体影响至关重要：（1）群体成员在接触和互动过程中，通过心理和行为的相互影响与学习，会产生一些共同的信念、态度和规范，它们对消费者的行为将产生潜移默化的影响。（2）群体规范和压力会促使消费者自觉或不自觉地与群体的期待保持一致。（3）很多产品的购买和消费是与群体的存在和发展密不可分的。



业内训练

业内训练是一项可以用来发展企业管理人员技能的技术。业内训练依据的管理思想是：管理人员在企业生产运营中担负着至关重要的角色，他们是生产顺利进行、产品质量、成本控制以及员工工作安全的保证。

业内训练的步骤是：（1）工作指导：对生产人员的准备；对生产运营的准备；测试生产运营绩效；采取后续工作。（2）工作方法：分配工作；检查每个工作细节；开发新方法；运用新方法。（3）工作关系：获取事实；评估、判断和决定；采取行动；检查结果。

业内训练的优点是：（1）通过业内训练，可以预见每一项工作结果，因此生产运营的稳定性得以保证；（2）管理人员对工作的细分，以及对生产运营每一个细节的检查，有助于降低浪费，发挥原材料、生产设备和人员的最大功效；（3）业内训练强调的是利用管理人员自己的管理智慧，而不是他们手头的参考书籍；（4）当人们积极主动地贡献自己的聪明才智时，企业就能够获得巨大的生产力和竞争优势。



行动学习法

行动学习法就是透过行动实践学习，即在一个专门以学习为目标的背景环境中，以组织面临的重要问题作载体，学习

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

者通过对实际工作中的问题、任务、项目等进行处理，达到开发人力资源和发展组织的目的。

行动学习是以学习者为主体，以现实问题或项目为主题，将结构化的深度对话渗透在“问题—反思—总结—计划—行动—发现新问题—再反思”的循环过程。它能够使学习者及时将行动体验上升到认识水平，并将新认识及时转化为行动，继而在行动中检验认识，并产生新的学习体验。行动学习法的本质是建立在对团队成员所积累经验的激发和重新诠释的行为上。在商业活动中，行动学习体现为经理人们以团队合作的形式解决实际案例中的关键问题。这里所说的团队是由相互平等的成员组成的集体，而不是由某个主要负责人或导师带头组成的委员会。在团队工作过程中，工作的重心将放在互相支持、相互促进和广泛提出问题方面而非简单地各自提出观点。



工作丰富化

工作丰富化是指在工作中赋予员工更多的责任、自主权和控制权。工作丰富化是垂直地增加工作内容，这样员工会承担更多的任务、更大的责任，员工有更大的自主权和更高程度的自我管理。

工作丰富化的核心是体现激励因素的作用。实现工作丰富化的条件是：(1) 增加员工责任。(2) 赋予员工一定的工作自主权和自由度，给员工充分表现自己的机会。(3) 将有关员工工作绩效的数据及时地反馈给员工。(4) 报酬与奖励取决于员工实现工作目标的程度。(5) 要为员工提供学习的机会，以满足员工成长和发展的需要。(6) 通过提高员工的责任心和决策的自主权，来提高其工作的成就感。

工作丰富化的优点是：提高了对员工的激励水平和员工的工作满意程度，提高员工生产效率与产品质量，对降低员工离职率和缺勤率产生积极的影响。工作丰富化的缺点是：培训费用增加，工资成本上升，工作设施投入膨胀。



工作扩大化

工作扩大化是指工作范围的扩大或工作多样性，从而给员工增加了工作种类和工作强度。

工作扩大化使员工有更多的工作可做。通常新工作同员工原先所做的工作非常相似。这种工作设计之所以导致高效率，是因为不需要把产品从一个人手中传给另一个人，从而节约了时间。该方法是通过增加某一工作的工作内容，要求员工掌握更多的知识和技能，从而提高员工的工作兴趣。

工作扩大化的途径主要有两个：纵向工作装载和横向工作装载。纵向工作装载是指增加需要更多责任、更多权利、更多裁量权或更多自主权的任务或职责。横向工作装载是指增加属于同阶层责任的工作内容，以及增加目前包含在工作职位中的权力。

工作扩大化的优点是：工作扩大化导致高效率；提高员工的工作满意度和改善了工作质量；克服专业化过强，工作多样性不足。工作扩大化的缺点是：在激发员工的积极性和培养挑战意识方面没有太大意义。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



工作轮换

工作轮换属于工作设计的内容之一，是指在组织的不同部门或在某一部门内部调动雇员的工作，目的在于让员工积累更多的工作经验。

工作轮换的两种具体形式是：受训者到不同部门考察工作但不会介入所考察部门的工作；受训者介入不同部门的工作。工作轮换有利于促进雇员对组织不同部门的了解，从而对整个组织的运作形成一个完整的概念；有利于提高雇员的解决问题能力和决策能力，帮助他们选择更合适的工作；有利于部门之间的了解和合作。

工作轮换是一项成本较低的组织内部调整和变动，既能给企业员工带来工作的新鲜感和挑战性，又不会带来太大的组织破坏，能激发组织活力，储备多样化人才，增强部门间协作，使组织重组后更具效率。



成就动机

成就动机是指一个人所具有的试图追求和达到目标的驱动力。管理学家麦克莱伦认为，各人的成就动机都是不相同的，每一个人都处在一个相对稳定的成就动机水平。管理学家阿特金森认为，人在竞争时会产生追求成就的动机和回避失败的动机两种心理倾向。

一个拥有成就动机的个体希望能够达到目标，并且向着成功前进。成功对于个体的重要性主要在于成功本身，而不是随之而来的报酬。当他们觉察到付出的努力所带来的个人荣誉和失败的风险，并且可以获得关于过去绩效的反馈，那么他们将会更加努力地工作。成就取向型的人选择助手时，更多考虑技术上的能力，而较少考虑对人的感觉。成就取向型的管理者往往希望他们的员工也是成就取向的。有时，这些较高的期望会使得成就取向型管理者很难有效地分配工作，一般水平的员工难以满足这种管理者的需要。



权力动机

权力动机是指影响他人和改变环境的驱动力。管理学家温特认为存在两种权力动机：积极的权力动机和消极的权力动机。前者常常表现为竭力去谋求领导职位或在组织中的权力；后者则通常表现为害怕失去权力，为自己的声望忧虑。

具有权力动机的人希望制造对组织的影响，并且愿意为此承担风险。一旦得到了这一权力，他们可能会建设性或破坏性地使用它。如果权力驱动的人的驱动力是为了获得职位权力，而不是个人权力，他们会成为优秀的管理者。职位权力是为了整个组织的好处而影响他人行为的需要，具有这种需要的人通过正常手段获取权力，通过成功的表现提升到管理职位。但是如果员工的驱动力是个人权力，这个人往往就会成为不成功的管理者。



亲和动机

亲和动机是指与人交往的驱动力。亲和动机对管理行为有两个相反影响：一方面，高亲和动机容易使个体力图回避冲突与竞争，有时易形成宗派，对一个强有力的领导者可能产生一定的消极影响。另一方面，适度的亲和对加强组织的凝聚力有

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

着重要的作用，良好的人际关系和合作环境是企业获得成功的主要条件之一，也是领导者领导艺术的体现。

具有亲和动机的员工会在他们良好的态度和合作中得到赞扬时更加努力工作。他们在选择助手时，倾向于选择周围的朋友，能够通过与朋友们相处而得到内心的满足。对亲和取向型管理者来说，在分配挑战性的工作、指导工作活动及监督工作的有效性等方面会有困难。



能力动机

能力动机是指争取在某些方面有所专长，使得个体能完成高质量工作的驱动力。具有能力动机的员工以发展和运用他们解决问题的能力为荣耀，在工作中面临困难时努力创新。他们从过去的经验中受益，并且持续不断地提高个人能力。通常，他们能够高质量完成工作的原因是由于他们能够因高质量地完成工作而感到内心满足，从注意到他们工作的人那里获得自尊。

能力动机不同于成就动机。成就取向型的个体喜欢完成工作，并且转移到下一个目标，他们更加关注可以用数量衡量的目标，因为这可以作为衡量成功的标尺。而能力取向型的员工则认为自己的能力更有价值，他们更加关注产品和服务的质量目标。能力取向型的人同样期望他的同事们能够高质量地完成工作，如果与他们工作或为他们工作的人表现不好，他们就会变得焦躁不安。实际上，或许由于他们对于高质量完成工作的驱动力太强，以至于在工作中容易忽视人际关系和团队的重要性，或是保持合理产出水平的重要性。



岗位评价

岗位评价是一种系统地测定每一岗位在其组织内部价值结构中所占位置的技术。它以岗位职责和任务在整个工作中的相对重要程度的评估结果为标准，以某具体岗位在正常情况下对任职者的要求进行的系统分析和对照为依据，而不考虑个人的工作能力或在工作中的表现。

岗位评价的特点是：

（1）岗位评价以劳动者的生产岗位为评价对象，即它是以岗位所担负的工作任务为对象进行的客观评比和估价。

（2）岗位评价是对企业各类具体劳动的抽象化、定量化过程。岗位评价过程中，根据事先规定的比较系统的全面反映岗位现象本质的岗位评价指标体系，对岗位的主要影响因素逐一进行测定、评比和估价，由此得出各个岗位的量值。

（3）岗位评价需要运用多种技术和方法。岗位评价主要运用劳动组织、劳动心理、劳动卫生、环境监测、数理统计知识和计算机技术，使用岗位排列法、岗位分类法、岗位评分法、因素比较法等方法，对多个评价因素进行准确的评定或测定，最终做出科学评价。



岗位责任制

岗位责任制是指根据各个工作岗位的工作性质和业务特点，明确规定其职责、权限，并按照规定的工作标准进行考核及奖惩而建立起来的制度。实行岗位责任制，有助于工作的科学化、制度化。建立和健全岗位责任制，必须明确任务和人员编制，然后才有可能以任务定岗位，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

以岗位定人员，责任落实到人，各尽其职。

实施岗位责任制必须遵循的原则是：(1) 才能与岗位相统一的原则。根据人员的不同才能及特长，分配与之相适应的岗位。(2) 职责与权利相统一的原则。职、责、权、利四项是每个工作岗位不可或缺的因素，责任到人，就必须权力到人，并使之与实际利益密切联系，体现分配原则。(3) 考核与奖惩相一致的原则。岗位责任制的建立，提供了人员考核的基本依据，而考核必须作为奖惩的基本依据，这样才能使两者相一致，论功行赏，依过处罚。岗位责任制能起到鼓励先进，激励后进，提高工作效率的作用。



基准职位

基准职位是指在一个行业和企业中尽人皆知的基础性工作所对应的职位，它们代表了整个工作结构，而且它使得大部分劳动力得以就业。基准职位表明组织内部各种不同工作之间的相对价值，是确定其他工作工资水平的重要依据。基准职位可以看作有意义的比较基础，用以锚定企业中雇主实行的工资等级，而其他职位的工资水平可以参考该职位在企业中与基准职位的相对价值来确定。利用基准职位来确定员工工资水平，关键是合理确定其他职位与基准职位之间的相对价值，以及正确确定基准职位的工资水平。

基准职位的特征是：(1) 职位内容众所周知、相对稳定，且得到从事该职位雇员的广泛认可。(2) 这些职位的供求相对稳定，且不受最近变化的影响。(3) 这些职位上有相当数量的劳动力被雇用。



蔓藤式晋升

蔓藤式晋升是一种假晋升，是指企业或许已经不需要某个员工了或者由于时代的发展该员工已经不再胜任当前的职位了，给该员工冠以没有实际权力的虚职位，该员工在企业的实际业务中几乎没有起到任何实质的作用。

蔓藤式晋升时，不胜任员工的薪资没有增加，只是被冠上一个较高的新头衔，然后被调到偏远的角落去。层级组织规模越大，蔓藤式晋升越容易实行。蔓藤式晋升和冲击式晋升没有什么本质的区别，都是在种种原因不能解雇不胜任员工的前提下，为不胜任员工制造一些看起来获得了真正的晋升的职位，以隔离冗员、改变重要岗位的不胜任状态。



冲击式晋升

把不胜任、无创造力、无生产力甚至碍事的冗员升调到组织的高一层级的一个可有可无的职位上，这种行为称为冲击式晋升。冲击式晋升是假晋升，获得晋升的员工并没有比以前担负更重职责，并没有在新职位上完成多于原先职位的工作量。冲击式晋升是造成层级组织机构臃肿、冗员众多、人浮于事的原因之一。

冲击式晋升的实施方法包括：隔离冗员而使其他员工专心工作，通过清除重要岗位的不胜任者和冗员而使作业更流畅；掩饰升迁政策的失败；鼓励员工士气；维护该层级组织的安全。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



彼得原理

彼得原理是指在一个等级制度中，每个职工趋向于上升到他所不能胜任的地位。彼得指出，每一个职工由于在原有职位上工作成绩表现好，就将被提升到更高一级职位；其后，如果继续胜任则将进一步被提升，直至到达他所不能胜任的职位。由此导出的彼得推论是，每一个职位最终都将被一个不能胜任其工作的职工所占据。层级组织的工作任务多半是由尚未达到不胜任阶层的员工完成的。加速提升有两种方法：（1）是上面的拉动，即依靠裙带关系和熟人等从上面拉；（2）自我的推动，即自我训练和进步等。

彼得原理道破了所有阶层制度之谜，凡一切层级制度组织，如商业、工业、政治、行政、军事、宗教、教育组织，都受彼得原理影响。



彼德反转原理

彼德反转原理是层级组织学中的一个原理，是指：一个员工的胜任与否，是由层级组织中的上司判定，而不是外界人士。如果上司已到达不胜任的阶层，他或许会以扭曲的标准来评判部属。例如，他会注重员工是否遵守规范和仪式；他将特别赞赏工作迅速、整洁有礼的员工。于是那些方法重于目标、文书作业重于预定的目的、缺乏独立判断的自主权的机械行为者，他们会被组织认为是能胜任的工作者，因此有资格获得晋升，一直升到必须作决策的职务时，组织才会发现他们已到达不胜任的阶层。以顾客、客户或受害者的观点来看，他们本来就是不胜任的。



学习效应

学习效应是指企业的工人、技术人员、经理等人员在长期生产过程中，可以积累产品生产、技术设计以及管理工作经验，从而通过增加产量导致长期平均成本下降。产品在市场上的销售价格不变，单位产品成本下降，单位产品利润提高，可以刺激企业扩大产品生产规模，增加市场供给。学习效应通常用学习曲线来表示，学习曲线所描述的是企业累积性产品产量与每一单位产量所需要投入要素数量之间的关系。

常见的学习效应有个人学习和组织学习两种。所谓个人学习，是指当一个人重复地做某一产品时，由于动作逐渐熟练，或者逐渐摸索到一些更有效的作业方法后，作一件产品所需的工作时间会随着产品累积数量的增加而减少。组织学习是指一个企业在产品设计、工艺设计、自动化水平、生产组织以及其他资本投资等方面的经验累积过程，也是一个不断改进管理方法、提高人员作业效率的过程。



360 度绩效评估

360 度绩效评估是指由员工自己、上司、直接部属、同事和顾客等全方位的各个角度来了解个人的绩效、沟通技巧、人际关系、领导能力和行政能力。通过这种理想的绩效评估，被评估者不仅可以从自己、上司、部属、同事和顾客获得多种角度的反馈，也可从这些不同的反馈清楚地知道自己的不足、长处与发展需求，使以后的职业发展更为顺畅。目前 360 度绩效评估已经广泛应用于高层领导自我觉察与发展、员工绩效评估、企业高层候选人的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

评荐、组织学习与变革等领域。

通过评估反馈，受评者可以获得来自多层面的人员对自己素质能力、工作风格和工作绩效等的评估意见，较全面、客观地了解有关自己优缺点的信息，作为制定工作绩效改善计划、个人未来职业生涯及能力发展的参考。360度绩效评估中，反馈给受评者的信息是来自与自己工作相关的多层面评估者的评估结果，所以更容易得到受评者的认可，而且通过反馈信息与自评结果的比较可以让受评者认识到差距所在。360度绩效评估有助于促进组织成员彼此之间的沟通与互动，提高团队凝聚力和工作效率，促进组织的变革与发展。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第七章　不可不知的物流管理



物流管理

物流管理是指在社会再生产过程中，根据物质资料实体流动的规律，应用管理的基本原理和科学方法，对物流活动进行计划、组织、指挥、协调、控制和监督，使各项物流活动实现最佳的协调与配合，以降低物流成本，提高物流效率和经济效益。现代物流管理是建立在系统论、信息论和控制论的基础上的。

物流管理主要包括物流作业管理、物流战略管理、物流成本管理、物流服务管理、物流组织管理、人力资源管理和供应链管理。实施物流管理的目的就是要在尽可能最低的总成本条件下实现既定的客户服务水平，即寻求服务优势和成本优势的一种动态平衡，并由此创造企业在竞争中的战略优势。根据这个目标，物流管理要解决的基本问题就是把合适的产品以合适的数量和合适的价格在合适的时间和合适的地点提供给客户。



成本管理

成本管理是指企业生产经营过程中各项成本核算、成本分析、成本决策和成本控制等一系列科学管理行为的总称。成本管理一般包括成本预测、成本决策、成本计划、成本核算、成本控制、成本分析、成本考核等职能。成本管理的目的是充分动员和组织企业全体人员，在保证产品质量的前提下，对企业生产经营过程的各个环节进行科学合理的管理，力求以最少生产耗费取得最大的生产成果，帮助企业增产节支，改进企业管理，提高企业整体成本管理水平。

要搞好成本管理和提高成本管理水平，首先要认真开展成本预测工作，规划一定时期的成本水平和成本目标，对比分析实现成本目标的各项方案，进行最有效的成本决策。然后编制成本计划，加强日常的成本审核监督，认真组织成本核算工作，建立健全成本核算制度和各项基本工作，严格执行成本开支范围。同时安排好成本的考核和分析工作，正确评价各部门的成本管理业绩，促进企业不断改善成本管理措施。要定期积极地开展成本分析，挖掘降低生产耗费和节约成本开支的潜力。



生产管理

生产管理是对企业生产系统的设置和运行的各项管理工作的总称。生产管理的任务有：通过生产组织工作，按照企业目标的要求，设置技术上可行、经济上合算、物质技术条件和环境条件允许的生产系统；通过生产计划工作，制定生产系统优化运行的方案；通过生产控制工作，及时有效地调节企业生产过程内外的各种关

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

系，使生产系统的运行符合既定生产计划的要求，实现预期生产的品种、质量、产量、出产期限和生产成本的目标。生产管理的目的是：投入少、产出多，取得最佳经济效益。

生产管理的内容包括：（1）生产组织工作。即选择厂址、布置工厂、组织生产、实行劳动定额、设置生产管理系统等。（2）生产计划工作。即编制生产计划和生产技术标准等。



物料管理

物料管理是将管理功能导入企业产销活动过程中，希望以经济有效的方法，及时取得供应组织内部所需的各种活动。物料管理就是从整个公司的角度来解决物料问题，包括协调不同供应商之间的协作，使不同物料之间的配合性和性能表现符合设计要求；提供不同供应商之间以及供应商与公司各部门之间交流的平台；控制物料流动率。

物料管理的目标是：（1）物料规格标准化，减少物料种类，有效管理物料规格的新增与变更。（2）适时供应生产所需之物料，避免停工待料。（3）适当管制采购价格，降低物料成本。（4）确保来料品质良好，并适当的管制供货商。（5）有效收发物料，提高工作人员的效率，避免呆料、废料的产生。（6）掌握物料适当的存量，减少资金的积压。（7）考核物料管理的绩效。（8）充分利用仓储空间。

通常意义上，物料管理部门应保证物料供应适时、适质、适量、适价、适地，这就是物料管理的5R原则，该原则是对任何公司均适用且实用的原则。



设备管理

设备管理就是通过经济、技术、组织措施，逐步做到对企业主要生产设备的设计、制造、购置、安装、使用、维修、改造、报废、更新全过程进行管理，以获得设备寿命周期费用最经济、设备综合产能最高的理想目标。

设备管理的内容是：（1）正确地选购设备，为企业提供最优的技术装备，设备管理部门必须掌握本企业各类设备的技术发展动向，以便于进行合理选购。（2）在设备投产后，在节省设备维修费用的条件下，保证设备始终处于良好的技术状态，保证生产设备主机与辅助机以及随机附件的完整、齐全。（3）做好现有设备的改造更新工作，不断提高企业技术装备的现代化水平。（4）保证设备的正常运转，熟练掌握引进设备的维修技术，及时解决备用品配件的供应。（5）做好动力供应和节能工作。（6）采取各种方法培训足够的设备管理与维修人员，提高设备管理人员的技术与管理水平。



物资管理

物资管理，是指企业在生产过程中，对本企业所需物资的采购、使用、储备等行为进行计划、组织和控制。物资管理的目的是通过对物资进行有效管理，以降低企业生产成本，加速资金周转，进而促进企业盈利，提升企业的市场竞争能力。

企业的物资管理包括物资计划制订、物资采购、物资使用和物资储备等几个重要环节。

（1）物资计划管理环节。物资计划的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

编制是企业物资管理的首要环节。物资计划是企业进行订货采购工作和组织企业内部物资供应工作的依据。

（2）物资采购管理环节。物资采购是企业资金支出的重要关口，能不能把好这个关口是企业成本控制的关键。

（3）物资使用管理环节。物资使用主要是指物资的配送及消耗。现代企业物资使用管理重点突出了配送方式的灵活性、多样性和物资消耗的控制力度。

（4）物资储备管理环节。现代物资储备管理要求企业在满足现实生产需求和扩大再生产需求的情况下，尽可能地降低库存，减少资金占用。



仓储管理

仓储管理就是对仓库及仓库内的物资所进行的管理，是仓储机构为了充分利用所具有的仓储资源、提供高效的仓储服务所进行的计划、组织、控制和协调过程。

仓储管理是一门经济管理科学，同时也涉及应用技术科学，故属于边缘性学科。仓储管理的内涵随着其在社会经济领域中作用的不断扩大而变化。仓储管理的内容是：（1）订货、交货。（2）进货、交货时的检验。（3）仓库内的保管、装卸作业。（4）场所管理。（5）备货作业。

仓储管理的任务是：（1）利用市场经济手段获得最大的仓储资源的配置。（2）以高效率为原则组织管理机构。（3）以不断满足社会需要为原则开展商务活动。（4）以高效率、低成本为原则组织仓储生产。（5）以优质服务、讲诚信为原则建立企业形象。（6）通过制度化、科学化的先进手段不断提高管理水平。



六西格玛管理法

六西格玛管理法是一种统计评估法，核心是追求零缺陷生产，防范产品责任风险，降低成本，提高生产率和市场占有率，提高顾客满意度和忠诚度。

西格玛是希腊字母，这是统计学里的一个单位，表示与平均值的标准偏差。六西格玛管理既着眼于产品、服务质量，又关注过程的改进，旨在生产过程中降低产品及流程的缺陷次数，防止产品变异，提升品质。它能够提升企业管理的能力，节约企业运营成本，改进服务水平，形成积极向上的企业文化。该管理法在摩托罗拉、通用、戴尔、惠普、西门子、索尼等众多跨国企业的实践中被证明是卓有成效的。



供应链管理

供应链管理是指在满足一定的客户服务水平的条件下，为了使整个供应链系统成本达到最小，而把供应商、制造商、仓库、配送中心和渠道商等有效地组织在一起来进行的产品制造、转运、分销及销售的管理方法。

供应链管理包括计划、采购、制造、配送、退货五大基本内容。具体是指：（1）计划。计划是供应链管理的策略性部分。好的计划是建立一系列的方法管理供应链上的所有资源，使它能够有效、低成本地为顾客递送高质量和高价值的产品或服务。（2）采购。选择恰当的产品和服务供应商，和供应商建立一套完善的定价、配送和付款流程。（3）制造。安排生产、测试、打包和准备送货，是供应链中耗时

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

最长的活动。(4) 配送。即物流，包括调整用户的定单收据、建立仓库网络、派递送人员提货并送货到顾客手中、建立货品计价系统、接收付款。(5) 退货。为客户提供售后服务，必要时接收客户退回的次品和多余产品。



全面质量管理

全面质量管理是指企业以质量为中心，以全员参与为基础，在满足客户需求的前提下，对各部门进行全面有效的质量管理，让顾客满意，让企业的利益相关者受益，从而实现企业的持久成功。全面质量管理的基本方法可以概况为一个过程和四个阶段。

一个过程，即企业管理是一个过程。企业在不同时间内，应完成不同的工作任务。企业的每项生产经营活动，都有一个产生、形成、实施和验证的过程。全面质量管理可以具体划分为四个阶段：(1) 计划阶段。分析现状，找出存在的质量问题；分析产生质量问题的各种原因或影响因素；找出影响质量的主要因素；针对影响质量的主要因素，提出计划，制定措施。(2) 执行阶段。执行计划，落实措施。(3) 检查阶段。检查计划的实施情况。(4) 处理阶段。总结经验，巩固成绩，工作结果标准化；提出尚未解决的问题，转入下一个循环。

在应用全面质量管理来解决质量问题时，需要收集和整理大量的书籍资料，并用科学的方法进行系统的统计分析。最常用的七种统计分析方法是：排列图、因果图、直方图、分层法、相关图、控制图及统计分析表。这些方法以数理统计为理论基础，不仅科学可靠，而且比较直观。



供应商管理

供应商管理是指对供应商的了解、选择、开发、使用和控制等综合性管理工作的总称。供应商是指那些向买方提供产品或服务并相应收取货币作为报酬的实体，是可以为企业生产提供原材料、设备、工具及其他资源的企业。

供应商管理的目标是：获得符合企业质量和数量要求的产品或服务；以最低的成本获得产品或服务；确保供应商提供最优的服务和及时的送货；发展和维持良好的供应商关系；开发潜在的供应商。

实施供应商管理的策略是：(1) 用供应链管理新思维重新定位与供应商关系。(2) 建立利益共享机制。在供应链的利益共享机制中，合理的利益分配机制是供应链企业利益共享机制的基础。(3) 建立有效的双向激励机制。(4) 建立良好的沟通管道。(5) 建立共同的质量观念。



储存合理化

储存合理化的含义是用最经济的办法实现储存的功能。合理储存实质是在保证储存功能实现前提下的尽量少的投入，是一个投入产出的关系问题。

储存合理化的主要标志是：(1) 质量标志。保证被储存物的质量是完成储存功能的根本要求。(2) 数量标志。在保证功能实现前提下有一个合理的数量范围。(3) 时间标志。在保证功能实现前提下，寻求一个合理的储存时间。(4) 结构标志。这是从被储物不同品种、不同规格、

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

不同花色的储存数量的比例关系对储存合理性的判断。(5) 分布标志。指不同地区储存的数量比例关系，以此判断对需求的保障程度，也可以判断对整个物流的影响。(6) 费用标志。仓租费、维护费、保管费、损失费、资金占用利息支出等都能判断储存的合理与否。



仓库选址

仓库选址是指在一个具有若干供应点及若干需求点的经济区域内，选一个地址建立仓库的规划过程。合理的选址方案应该使商品通过仓库的汇集、中转、分发，达到全过程效益最好。因为仓库的建筑物及设备投资太大，所以选址时要慎重，如果选址不当，损失不可弥补。

仓库选址的原则是：(1) 适应性原则。仓库的选址要与国家及地区的产业导向、产业发展战略相适应，与国家的资源分布和需求分布相适应，与国民经济及社会发展相适应。(2) 协调性原则。仓库的选址应将国家的物流网络作为一个大系统来考虑，使仓库的设施设备在区域分布、物流作业生产力、技术水平等方面相互协调。(3) 经济性原则。选址的结果要保证建设费用和物流费用最低。(4) 战略性原则。就是要有大局观，一是要考虑全局，二是要考虑长远。(5) 可持续发展原则。充分考虑长期利益，维护生态环境，促进城乡一体化发展。



分布式库存系统

分布式库存系统是一个由多个仓库组成的基于协调中心的库存系统，各个仓库在地理位置上可以位于同一个地点，也可以分布在不同地点，但大多将库存建立在地区市场附近，便于对市场需求变化做出快速反应。协调中心根据需求和各仓库库存情况，指定相应的仓库为其供货。

分布式库存的优点是：(1) 能够快速地对市场需求及消费者的喜好做出反应，给企业的生产决策提供较有价值的信息。(2) 能降低库存的保持成本和订货成本，以及因订货引起的采购费用等成本，从而使整个库存系统管理成本降低。(3) 能降低供应商与生产商之间的协调及配送成本，使整个供应链的配送成本降低，达到多级优化的效果。

分布式库存的缺点是：(1) 控制管理难度提高； (2) 信息共享依赖程度高；(3) 不能体现规模经济。



零库存

零库存是指物料（包括原材料、半成品和产成品等）在采购、生产、销售、配送等一个或几个经营环节中，不以仓库存储的形式存在，而总是处于周转的状态。零库存并不是指仓库储存或某些物品的储存数量真正为零，而是通过实施特定的库存控制策略，实现库存量的最小化。

实现零库存管理的目的是为了减少社会劳动占用量和提高物流运动的经济效益。从物流运动合理化的角度来研究，零库存管理包含的意义是：(1) 库存货物的数量趋于零或等于零；(2) 库存设施、设备的数量及库存劳动耗费同时趋于零或等于零。零库存实际上是社会库存结构的合理调整和库存集中化的表现。

零库存实现的方式可以归纳为无库存

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

储备、委托营业仓库存储、协作分包方式、采用适时适量生产方式、按订单生产方式、实行合理配送方式等6类。



作业基础管理

作业基础管理是指利用作业成本信息，帮助管理人员找出不增值且消耗资源的作业。作业基础管理是一种综合的方法，它使管理层的注意力放在那些目标是增加顾客价值、并通过提供这种价值获得利润的作业上。作业基础管理是以流程中关键作业的活动量作为绩效衡量指标，取代传统以财务信息为基础的管理方式。作业基础管理利用作业成本计算作为其主要信息源。

作业基础管理的主要项目是：(1) 企业拟定策略方向及目标，并依据策略目标制定营运计划；(2) 找出会影响营运计划成败的关键绩效指标，订出各项指标的预期成果；(3) 拟定绩效计划，决定必须执行哪些工作；(4) 将关键绩效指标分配至各事业部门，并展开各层级绩效计划；(5) 在事业部门层级明确各项资源分配情形，同时产生编制预算所需的数据。事业单位绩效计划及预算完全展开后，再分配展开各部门绩效计划及预算，重复同样步骤将年度目标分配到各子部门，这样才能确保基层单位绩效目标与公司整体策略目标是一致的。



5S现场管理法

5S现场管理法即整理（SEIRI）、整顿（SEITON）、清扫（SEISO）、清洁（SEIKETSU）、素养（SHITSUKE），又被称为五常法则。

5S现场管理法起源于日本，通过规范工作现场营造一目了然的工作环境，培养员工良好的工作习惯。它是日式企业独特的一种管理方法，其最终目的是提升人的品质。5S现场管理法可以改善现场环境的质量和员工的思维方法，使企业有效地迈向全面质量管理。它主要是针对材料、设备、人员等生产要素开展相应活动。

5S现场管理法的作用在于：提高企业形象；提高生产效率；提高库存周转率；减少故障，保障品质；加强安全，减少安全隐患；养成节约的习惯，降低生产成本；缩短作业周期，保证交期；改善企业精神面貌，形成良好企业文化；高度的标准化；创造令人心旷神怡的工作场所。5S现场管理法在现场改善等方面发挥了巨大作用，是日本产品品质得以迅猛提高并行销全球的重要原因。



购货与付款循环

购货既包括商品、材料等存货的购进活动，也包括固定资产购进业务。购进存货与固定资产，便相应发生了付款业务。购货与付款循环是企业资金周转的关键环节，只有及时组织好资产的采购、验收业务，才能保证生产、销售业务的正常运行。

购货与付款循环中的主要业务活动是：(1) 仓库等部门编制请购单。(2) 根据请购物资进行授权审批，每张请购单必须经过负预算责任的主管人员签字批准。(3) 采购部门编制订购单。(4) 验收部门验收商品，编制验收单。(5) 储存已验收的商品存货。(6) 编制付款凭单。

购货与付款循环由于固有风险较高，应作为审计重点。购货与付款循环的主要

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

风险是：（1）购货预付款循环交易是财务报表重要错报的来源；（2）交易量大；（3）可能发生未授权的采购和现金支出；（4）已购买的资产可能被侵吞、滥用；（5）可能出现划分资本性支出和费用性支出方面的问题。



工序进度控制

工序进度控制是指对产品或零部件在生产过程中经过的每道加工工序的进度控制。在成批单件生产条件下，每个工作地上加工零件种类多，工艺、工序不固定，因此，只控制投入和产出是不够的，还须控制工序进度。对于加工周期长、工序多的产品或者零部件，一般采用单工序工票和加工路线单进行控制。

（1）采用加工路线单进行控制。加工路线单以零件为对象，按零件批别，一批开一张，包括零件的所有工序，从投料、加工、检验到入库为止的全部过程。加工路线单随着零件按工艺路线在各工序顺序进行流转，每完成一道工序就送检登记，再送到下一道工序继续使用。

（2）采用单工序工票进行控制。单工序工票以工序对象，一序一票，一道工序加工完毕，工票就随工件的验收而收回，下道工序另开一张工票。

在大量生产条件下，生产连续性强，每个工作地都固定加工一种或几种零件，一般通过控制制品数量来实现工序进度控制的目的。



计划单位

计划单位是编制生产作业计划时下达生产任务所用的计算单位，它反映了生产作业计划的详细程度及各级分工关系。

一般常用的计划单位有：（1）产品计划单位，是以产品作为编制生产作业计划时分配生产任务的计算单位。（2）部件计划单位，是以部件作为分配生产任务的计算单位。（3）零件组计划单位，是把产品中具有相似结构、工艺、生产组织形式的零件，划分为零件组作为分配任务的计算单位。

产品的计划单位选择，一般根据生产类型的特点，有利于简化生产作业计划工作，发挥各生产环节的主动性，保证按期、按量成套地完成生产任务的原则确定。上述三种计划单位往往结合起来使用，一个企业可同时采用几种计划单位，不同的产品采用不同的计划单位，同一产品在不同的生产环节也可采用不同的计划单位。



敏捷制造

敏捷制造是指企业通过灵活管理将具有创新精神的组织和管理结构、以信息技术和柔性智能技术为主导的先进制造技术、有技术有知识的管理人员三大类资源进行整合，对迅速改变的市场需求和市场进度作出快速响应。

敏捷制造的特点是：

（1）从产品开发到产品生产周期的全过程满足要求。采用柔性化、模块化的产品设计方法和可重组的工艺设备，使产品的功能和性能可根据用户的具体需要进行改变，迅速地生产出满足用户需要的产品。

（2）采用多变的动态组织结构。要求

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

企业以最快的速度把企业内部的优势和企业外部不同公司的优势集中在一起，组成灵活的经营实体。

（3）战略着眼点在于长期获取经济效益。采用先进制造技术和具有高度柔性的设备进行生产，不需要在短期内回收专用设备及工本等费用。

（4）建立新型的标准基础结构，实现技术、管理和人的集成。

（5）最大限度地调动、发挥人的作用。提倡以人为中心的管理，强调用分散决策代替集中控制，用协商机制代替递阶控制机制。



柔性制造

柔性制造系统是由统一的信息控制系统、物料储运系统和一组数字控制加工设备组成，能适应加工对象变换的自动化机械制造系统。柔性制造的工艺基础是成组技术，它按照成组的加工对象确定工艺过程，选择相适应的数控加工设备和工件、工具等物料的储运系统，并由计算机进行控制，故能自动调整并实现一定范围内多种工件的成批高效生产，并能及时地改变产品以满足市场需求。

柔性制造系统是一种技术复杂、高度自动化的系统，它将微电子学、计算机和系统工程等技术有机地结合起来，理想和圆满地解决了机械制造高自动化与高柔性化之间的矛盾。它具有设备利用率高、生产能力相对稳定、产品质量高、运行灵活和产品应变能力大的优点。

柔性制造总的趋势是：生产线越来越短，越来越简，设备投资越来越少；中间库存越来越少，场地利用率越来越高，成本越来越低；生产周期越来越短，交货速度越来越快；各类损耗越来越少，效率越来越高。实现柔性制造可以大大地降低生产成本，强化企业的竞争力。



精益生产

精益生产就是及时制造，消灭故障，消除一切浪费，向零缺陷、零库存进军。其中“精”表示精良、精确、精美；“益”表示利益、效益。精益生产综合了大量生产与单件生产方式的优点，力求在大量生产中实现多品种和高质量产品的低成本生产，是最适用于现代制造企业的一种生产组织管理方式。

精益生产的特点是：

（1）准时化生产。以最终用户的需求为生产起点，强调物流平衡，追求零库存，要求上一道工序加工完的零件立即可以进入下一道工序。

（2）全面质量管理。强调质量是生产出来而非检验出来的，由生产中的质量管理来保证最终质量。生产过程中对质量的检验与控制在每一道工序都进行。

（3）团队工作法。每位员工在工作中不仅是执行上级的命令，更重要的是积极地参与，起到决策与辅助决策的作用。

（4）并行工程。在产品的设计开发期间，将概念设计、结构设计、工艺设计、最终需求等结合起来，保证以最快的速度按要求的质量完成。



计算机集成制造

计算机集成制造系统就是将技术上的各个单项信息处理和制造企业管理信息系

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

统集成在一起，将产品生命周期中所有的有关功能，包括设计、制造、管理、市场等的信息处理全部予以集成，利用信息技术对企业生产制造和管理进行优化。计算机集成制造的关键是建立统一的全局产品数据模型和数据管理及共享的机制，以保证正确的信息在正确的时刻以正确的方式传到所需的地方。

计算机集成制造的基本思想是：（1）制造企业中的各个部分（从市场分析、经营决策、工程设计、制造过程、质量控制、生产指挥到售后服务）是一个互相紧密相关的整体；（2）整个制造过程本质上可以抽象成一个数据的搜集、传递、加工和利用的过程，最终产品仅是数据的物化表现。计算机集成制造体现了集成的思想，它将企业决策、经营管理、生产制造、销售及售后服务有机地结合在一起。



ABC 分类法

ABC 分类法又称帕累托分析法，它是根据事物在技术、经济方面的主要特征进行分类排列，从而实现区别对待、区别管理的一种方法。ABC 分类法是帕累托 80/20 法则衍生出来的一种法则。所不同的是，80/20 法则强调的是抓住关键，ABC 分类法则强调的是分清主次，并将管理对象划分为 A、B、C 三类。

ABC 分类法是由意大利经济学家维尔弗雷多·帕累托首创的。1879 年，帕累托在研究个人收入的分布状态时，发现少数人的收入占全部人收入的大部分，而多数人的收入却只占一小部分，他将这一关系用图表示出来，就是著名的帕累托图。该分析方法的核心思想是在决定一个事物的众多因素中分清主次，识别出少数的但对事物起决定作用的关键因素和多数的但对事物影响较少的次要因素。1951 年，管理学家戴克将其应用于库存管理，命名为 ABC 分类法。1951 年，约瑟夫·朱兰将 ABC 法引入质量管理，用于质量问题的分析，被称为排列图。1963 年，彼得·德鲁克将这一方法推广到全部社会现象，使 ABC 分类法成为企业提高效益的普遍应用的管理方法。



4R 业务管理系统

4R 业务管理系统是一种简单实用的管理方法。4R 业务管理系统以结果为起点，又以结果为归宿，核心是结果质询制度，为企业执行力制度化、规范化提供了可操作的方法，使企业家能够看到结果，得到结果，使企业家的执行力理念得以落实。

4R 业务管理系统的内容是：

（1）R1：计划/预算系统。计划/预算系统的目的是将战略规划第一年目标转化为一个详细的经营计划及相应的财务预算计划。

（2）R2：岗位职责系统。岗位职责系统依靠业绩用人而不是靠管理者的感觉用人。做到这点，关键是强调岗位与业绩的关系。

（3）R3：业绩跟踪系统。业绩跟踪系统的目的是要做到以科学方法管理企业，而要做到这一点，关键是要做到事前管理，即建立周期性的总经理监督和指导体系，针对企业经营过程中出现的问题，找出原因、改进行动、优化管理。

（4）R4：考核系统。考核系统的目的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是凝聚人，所以考核的标准应当是建立在企业和员工都满意的双赢基础上，做到依靠业绩和文化而不是管理者的权威与亲情凝聚人。



戴明循环

戴明循环又称 PDCA 循环，是一个质量持续改进模型，它包括持续改进与不断学习的四个循环反复的步骤，即计划（Plan）、执行（Do）、检查（Check）、处理（Act）。

戴明循环的主要特点是：

（1）大环带小环。如果把整个企业的工作作为一个大的戴明循环，那么各个部门、小组还有各自小的戴明循环，就像一个行星轮系一样，大环带动小环，一级带一级，有机地构成一个运转的体系。

（2）阶梯式上升。戴明循环不是在同一水平上循环，每循环一次，就解决一部分问题，取得一部分成果，工作就前进一步，水平就提高一步。到了下一次循环，又有了新的目标和内容。

（3）科学管理方法的综合应用。戴明循环应用以统计处理方法以及工业工程中工作研究的方法作为进行工作和发现、解决问题的工具。



PM 分析法

PM 分析法是寻找和分析设备的重复性故障及其原因的一种方法。PM 分析法的特点是以理论来指导事实，要求对设备具有相当的了解。PM 分析的主要步骤是：（1）明确故障现象；（2）对故障现象的物理分析、原理分析；（3）寻找故障现象成立的条件；（4）对故障原因进行多角度探讨；（5）确定主要原因；（6）提出改进方案



并行工程

并行工程是集成地、并行地设计产品及其相关过程（包括制造过程和支持过程）的系统方法。并行工程的目标是提高质量、降低成本、缩短产品开发周期和产品上市时间。并行工程的主要特点是面向过程和面向对象、强调系统集成和整体优化。并行工程在先进制造技术中具有承上启下的作用。

并行工程要求产品开发人员在一开始就考虑产品整个生命周期中从概念形成到产品报废的所有因素，包括质量、成本、进度计划和用户要求。并行工程的具体做法是：在产品开发初期，组织多种职能协同工作的项目组，使有关人员从一开始就获得对新产品需求的要求和信息，积极研究涉及本部门的工作业务，并将所需要求提供给设计人员，使许多问题在开发早期就得到解决，从而保证了设计的质量，避免了大量的返工浪费。



串行工程

串行工程是把整个产品开发全过程细分成很多步骤，每个部门和个人都只做其中的一部分工作，而且是相对独立进行的，工作做完以后把结果交给下一部门。

串行工程中产品开发的工作流程是：首先由熟悉顾客需求的市场人员提出产品构想，在由产品设计人员完成产品的精确定义之后，交制造工程师确定工艺工程计

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

划，确定产品总费用和生产周期，质量控制人员作出相应的质量保证计划。

串行工程的缺陷是：（1）串行工程以部门为基础的组织机构严重地妨碍了产品开发的速度和质量。产品设计人员在设计过程难以考虑到顾客的需求、制造工程、质量控制等约束因素，易造成设计和制造的脱节。（2）所设计的产品可制造性、可装配性差，使产品的开发过程变成了设计、加工、试验、修改的多重循环，从而造成设计改动过大，产品开发周期过长，产品成本过高。



定员标准

定员标准是指在一定的生产技术组织条件下，为企业生产或工作岗位、设备或工种以及群体等规定的人员配备的数量界限。

按使用范围分，定员标准可分为全国通用标准、行业通用标准和企业标准；按综合程度，定员标准可分为以单台设备、单个岗位、单项工作群体为对象制定的单项定员标准和选择某一个具有代表性的、能够综合反映一单位劳动效率的综合指标来制定的综合定员标准。

定员标准的作用包括：（1）是企业编制定员的依据，可节省编制定员的时间，促使用人的合理化。（2）是考察企业用人是否先进合理的尺度。（3）是设计部门确定新建或扩建企业定员的依据。

不同行业的定员标准不完全相同，但一般包括：（1）标准的适用范围和使用说明。（2）各类人员划分范围。（3）岗位（工种）的设备及其工作量。（4）生产（工作）的方法与程序。（5）设备的名称与规格。（6）各个岗位、设备的定员人数。（7）各主要生产工作岗位对人员素质的要求。



工作标准

工作标准是指一个训练有素的人员完成一定工组所需的时间。完成这样的工作应该用预先设定好的方法，用其正常的努力程度和正常的技能，所以也称为时间标准。工作标准应该是正常员工都可接受的工作衡量尺度。在管理中，工作标准可以作为一种激励手段，用于成本和价格计算、评价员工的工作绩效。

在工作设计中，工作标准的作用是：

（1）制定生产运作能力计划。根据完成各项工作任务所需的标准时间，企业可以根据市场对产品的需求制定其人员计划和设备计划，包括设备投资和人员招聘的长远计划。

（2）进行作业排序和任务分配。根据不同工序完成不同工作的标准时间，合理安排每台设备每个人的每天工作任务，以防止忙闲不均、设备闲置、人员闲暇的现象，有效地利用资源。

（3）进行生产运作系统及生产运作程序设计。工作标准可以用来比较不同的生产运作系统设计方案，以帮助决策，也可以用来选择和评价新的工作方法，评估新设备、新方法的优越性。



操作合理化

操作合理化是对企业劳动力的构成进行分析研究，掌握其规律性，为设计出合理的操作程序和方法而进行的一系列活

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

动，它是合理组织劳动力的必要手段。实现操作合理化，可以保证工作质量，减少体力消耗，提高工效，用最短的时间创造出更多的劳动成果。操作合理化简便易行，用于改进生产操作能起到事半功倍的效果。

改进操作方法的重点应放在工人的操作活动上，如操作技巧、程序、方法、工作的计划性及工作时间的支配等方面。同时，还涉及到操作中使用的工具、设备、作业对象、工作地布置、劳动环境等方面的问题。

实行操作合理化的步骤是：（1）正确选择研究对象。（2）直接在现场进行观测，详细记录并分解作业的全部过程。（3）分析研究现行的操作方法，对作业本身提出各种问题，可使用5W1H分析法。（4）运用动作经济原则，删去不必要、多余的动作，合并重复的部分，经过重新组合、简化，拟定出省时省力、效率更高的新方法。（5）评价新的操作方法，通过新旧操作方法的对比，说明新方法的经济效果。（6）贯彻和实施新的操作方法。



物料清单

物料清单详细记录了一个项目所用到的材料及相关属性，包括母件与所有子件的从属关系、单位用量及其他属性。物料清单也称为材料表或配方料表。

物料清单包括的信息有：物料的结构层次、物料编号、物料名称、规格、计量单位、数量成品率、来源类型和有效期。物料清单文件列表是有层次结构的，它显示每完成一单位产成品所需下一层次的各细项数量（各组件和构件数量）。

物料清单是接收客户订单、选择装配、计算累计提前期、编制生产和采购计划、配套领料、跟踪物流、追溯任务、计算成本、改变成本设计不可缺少的重要文件，上述工作涉及到企业的销售、计划、生产、供应、成本、设计、工艺等部门。物料清单不仅是一种技术文件，还是一种管理文件，是联系与沟通各部门的纽带。



安全标准

安全标准，是指为保护人体健康、生命和财产的安全而制定的标准，是强制性标准，即必须执行的标准。安全标准通常包括专门的安全标准和在产品标准或工艺标准中列出有关安全的要求和指标。

从标准的内容来讲，安全标准可包括劳动安全标准、锅炉和压力容器安全标准、电气安全标准和消费品安全标准等。安全标准一般均为强制性标准，由国家通过法律或法令形式规定强制执行。

安全生产标准化是社会化大生产的要求，是社会生产力发展水平的反映。安全标准是保障企业安全生产的重要技术规范。优秀企业要出名牌，出人才，出效益，就必须严格执行国家标准、行业标准，产品进入国际市场就要执行国际标准。有条件、有实力的优秀企业自订的企业标准，甚至高于国家标准、行业标准。



工作组

工作组或称作业组，是构成企业各种劳动组织的基本单元，它是在劳动分工的基础上，把为完成某项工作而相互协作的工人组织起来的劳动集体。在工作组内，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

每人都有明确的分工和职责，并由组长负责领导全组进行工作，保证全组工作的相互协调。通过工作组，可以更好地组织工人的劳动协作，合理使用人力，协调生产，提高劳动生产率。

工作组同生产班组基本上是一致的，但在某些情况下，一个生产班组内可能包括几个工作组。按工人的工种组成情况，工作组可分成专业工作组和综合工作组两种。专业工作组是由同工种的工人组成，综合工作组由不同工种的工人组成。前者有利于交流经验和提高技术，便于分析和评定生产成绩；后者有利于加强协作和配合，促使每个工人关心小组工作。按工人班次情况，工作组又可分为由同一轮班工人组成的横班工作组织和由不同轮班工人组成的竖班工作组。工作组的类型和成员多少，取决于它所承担的生产任务、生产技术特点、机械化程度、企业分工协作和管理状况等因素。



班组管理

班组管理是指在企业车间中，通过班组长对基层生产员工进行沟通管理。班组是企业组织生产经营活动的基本单位，是企业最基层的生产管理组织。企业的所有生产活动都在班组中进行，所以班组工作的好坏直接关系着企业经营的成败。车间的班组长是公司与生产员工的主要沟通桥梁。公司班组长的管理好坏，将直接影响公司产品的生产进度和产品质量。

班组管理的特点是：（1）人性化管理是加强班组管理的首要前提；（2）质量化管理是加强班组管理的重要基础；（3）标准化管理是加强班组管理的必要手段；（4）信息化管理是加强班组管理的有力保障。

搞好班组生产现场管理，有利于企业改善生产现场，提高产品质量，保证安全生产，提高职工素质，对提高企业管理水平、提高经济效益、增强企业竞争力具有十分重要的意义。搞好班组的现场管理，一是要从班组实际出发，选择好突破口，有计划地解决现场管理中存在的突出问题；二是要针对班组生产现场的各种作业进行分析，寻求最经济、最有效的作业程序和作业方法；三是定期对实施结果进行评价，不断推动班组工作的步步深入。



精益管理

精益管理要求企业以最小资源投入，包括人力、设备、资金、材料、时间和空间投入，创造出尽可能多的价值，为顾客提供新产品和及时的服务。

精益管理的目标可以概括为：企业在为顾客提供满意的产品与服务的同时，把浪费降到最低程度。对于制造型企业而言，精益管理在以下方面已经有无数的实践证明是富有成效的：库存大幅降低，生产周期减短，质量稳定提高，各种资源（能源、空间、材料、人力）等的使用效率提高，各种浪费减少，生产成本下降，企业利润增加。同时，员工士气、企业文化、领导力、生产技术都在实施中得到提升，最终增强了企业的竞争力。对于服务型企业而言，提升企业内部流程效率，做到对顾客需求的快速反应，可以缩短从顾客需求产生到实现的过程时间，大大提高了顾客满意度，从而稳定和不断扩展市场占有率。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



战术计划

战术计划是指规定总体目标如何实现的细节计划，其需要解决的是组织的具体部门或职能在未来较短时期内的行动方案。

战术计划的主要特点是：（1）计划所涉及的时间跨度比较短，覆盖范围也较窄；（2）计划内容具体、明确，并通常要求具有可操作性；（3）计划的任务主要是规定如何在已知条件下实现根据企业总体目标分解而提出的具体行动目标；（4）战术计划的风险程度较低。

战术计划解决的主要是局部的、短期的以及保证战略计划实现的问题。制定这类计划也需要企业外部信息，但主要还是依据企业内部信息，并基本可以按照计划的程序进行，不会有太大的变化。战术性计划是战略性计划的落实。战术计划假设目标已经存在，提供一种可按照一定程序来实现目标的方案。



工作中心

工作中心是指在企业生产规划中，人为划定的具有某种生产能力的单元。在企业制造流程中处于关键或瓶颈部位的工作中心被称为关键工作中心。

工作中心的规模和构成没有固定的标准，需要根据企业实际情况确定。工作中心是生产加工单元的统称，它是由一台或几台功能相同的设备、一个或多个工作人员、一个小组或一个工段、一个加工单元或一个装配场地等组成，甚至一个实际的车间也可作为一个工作中心，大大简化了管理流程。



备件管理

备件管理是设备维修资源管理的主要组成部分。备件管理的目的是用最少的备件资金，合理的库存储备，保证设备维修的需要，不断提高设备的可靠性、维修性和经济性。

在维护和修理设备时，用来更换损坏零件的新制件和修复件称为配件。为了缩短设备修理停歇时间，事先组织采购、制造和储备一定数量的配件作为备件。备件是设备修理的主要物质基础，及时供应备件，可以缩短修理时间、减少损失。供应质量优良的备件，可以保证修理质量和修理周期，提高设备的可靠性。

备件管理的主要任务是：（1）及时有效地向维修人员提供合格的备件。（2）重点做好关键设备维修所需备件的供应工作。（3）做好备件使用情况的信息收集和反馈工作。（4）在保证备件供应的前提下，尽可能减少备件的资金占用量。



标识管理

标识管理是指在企业生产过程中，为了便于管理、提高效率及减少安全隐患而在相应的岗位或区域设立标识，便于规范管理。一旦建立了良好的标识管理，就能够使维护工作繁而不乱，变而有序，可以优化工作环境、提高工作效率、方便资产管理、减少安全隐患。

标识的主要类型是：

（1）现场管理区域标识：如消防区域、物料区、返工区、不合格品区、合格品区、待检区、工具区、设备区、加工区、原料区、垃圾存放区等。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（2）产品标识：如产品名称标识和状态标识，如产品型号、数量等。

（3）设备管理标识：移动的设备定点放置的区域标识，如行车、手推车、油压车等；设备运行状态的标识，如维修中、停用、运行中等。

（4）危险标贴：化学品瓶名称标识和危险标贴等。

（5）危险岗位标识：如噪音、粉尘、高温等。

（6）设备上的警示标识：如配电箱、网线箱的负责人标识等。



标准作业

标准作业是以人的动作为中心、以合理的操作顺序有效地进行生产的作业方法。标准作业是目视化管理工具，是安全地、低成本地生产优良产品的制造方法。

标准作业由节拍时间、作业顺序、标准手持三要素组成。

（1）节拍时间，是指应该用多长时间生产一个或一件产品的目标时间值。它是由市场销售情况决定的，与生产线的实际加工时间、设备能力、作业人数等无关。

（2）作业顺序，是指作业者能够效率最高地生产合格品的生产作业顺序。它是实现高效率的重要保证。作业顺序有好坏之分，好的作业顺序是没有多余的无用动作的作业顺序。

（3）标准手持，是指能够让标准作业顺利进行的最少的中间在制品数量。



库存管理

库存管理又称库存控制，是对制造业或服务业生产、经营全过程的各种物品、产成品以及其他资源进行管理和控制，使其储备保持在经济合理的水平上。

库存控制的目的主要是在保证企业生产、经营需求的前提下，使库存量经常保持在合理的水平上；保证可以适时、适量提出订货，避免超储或缺货；尽量减少库存空间占用，降低库存总费用；通过控制库存资金占用，加速资金周转。库存量过大会导致增加仓库面积和库存保管费用，占用大量的流动资金；会造成产成品和原材料的有形损耗和无形损耗及企业资源的大量闲置；掩盖了企业生产、经营全过程的各种矛盾和问题，不利于企业提高管理水平。库存量过小会导致无法及时满足客户需求，缺货造成服务水平的下降，影响销售利润和企业信誉；如果生产系统原材料或其他物料供应不足，影响生产过程的正常进行；库存过少会使订货间隔期缩短，订货次数增加，使订货成本提高。



拉动式库存管理

拉动式库存管理是基于每个仓库的特定需求以一定的订货批量补足库存。拉动式库存管理模式认为各个仓库相对独立，每一个存储点都独立于渠道中其他所有的仓库，因此做需求预测和补货决策时主要考虑本地市场的情况，不直接考虑各个仓库不同的补货量和补货时间对采购成本或生产成本的影响。各个仓库首先确定自己所需补进的货量，再将信息逐级向上传导，拉动整个供应链的库存变动，供货点则根据各市场需求而不是自身的生产批量提供供给。

虽然利用该方法可以对每个存储点的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

库存进行精确控制，但如果各地的库存单独进行决策，那么补货批量和补货时间不一定能够与企业生产批量、经济采购批量等很好地协调起来。拉动式库存管理是与推动式库存管理相对的，一般来说，当采购或生产的规模经济收益超过拉动式库存管理方式实现的最低总库存水平带来的收益时，就应该采用推动式库存管理方式。



推动式库存管理

推动式库存管理是基于每个仓库的预测需求将剩余产能分配给每个仓库。推动式库存管理是属于供应商管理库存的一种管理方法，它是供应链上游通过综合考虑来自下级企业的订单和自身企业生产能力而做出的对下级企业库存决策。

推动式库存管理的步骤是先汇总下级企业递交的订单，并计算总订货量；当生产完成后，若生产满足了需求，则将过剩部分按订货量比例分配给下游企业；若生产未能满足需求，则按订货量比例使下游企业同比缺货。推动式库存管理克服了拉动式库存管理方式的弊端，企业根据以往经验、每个存储点的销售情况、可用空间以及其他一些因素，将生产出来的产品分配给各个存储点。其中，库存水平的设定是根据整个仓库系统的情况统一决定的。



存货管理

存货管理就是对企业的存货进行管理，主要包括存货的信息管理和在此基础上的决策分析，最后进行有效控制，达到提高经济效益的最终目的。存货管理是将厂商的存货政策和价值链的存货政策进行作业化的综合过程。

存货管理的意义是：（1）可以帮助企业仓库管理人员对库存商品进行详尽、全面的控制和管理；（2）帮助库存会计进行库存商品的核算；（3）提供的各种库存报表和库存分析可以为企业的决策提供依据；（4）实现降低库存、减少资金占用，避免物品积压或短缺，保证企业经营活动顺利进行。

提高企业存货管理水平的方法是：（1）严格执行财务制度规定，使账、物、卡三相符；（2）采用 ABC 控制法，降低存货库存量，加速资金周转；（3）加强存货的采购管理，合理运作采购资金，控制采购成本；（4）充分利用 ERP 等先进的管理模式，实现存货资金信息化管理。



JIT 生产方式

JIT 生产方式，其实质是保持物质流和信息流在生产中的同步，以恰当数量的物料，在恰当的时候进入恰当的地方，生产出恰当质量的产品。这种方法可以减少库存，缩短工时，降低成本，提高生产效率。JIT 的基本思想是生产的计划及库存的管理。JIT 哲理的核心是：消除一切无效的劳动与浪费，在市场竞争中永无休止地追求尽善尽美。JIT 十分重视客户的个性化需求；重视全面质量管理；重视人的作用；重视对物流的控制，主张在生产活动中有效降低采购、物流成本。

JIT 作为一种现代管理技术，能够为企业降低成本，改进企业的经营水平，具有如下两点主要特征：（1）以消除非增值环节来降低成本。JIT 生产方式是力图通过另一种方法来增加企业利润，那就是彻

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

底消除浪费，排除不能给企业带来附加价值的各种因素，如生产过剩、在制品积压、废品率高、人员利用率低、生产周期长等。（2）强调持续地强化与深化。JIT强调在现有基础上持续地强化与深化，不断地进行质量改进工作，逐步实现不良品为零、库存为零、浪费为零的目标。



看板管理方法

看板管理方法是在同一道工序或者前后工序之间进行物流或信息流的传递。看板最初是丰田汽车公司于20世纪50年代从超级市场的运行机制中得到启示，作为一种生产、运送指令的传递工具而被创造出来的。经过近50年的发展和完善，目前已经在很多方面都发挥着重要的机能。看板管理方法的特点是：（1）生产及运送工作指令是看板最基本的机能。（2）看板必须按照既定的运用规则来使用，防止过量生产和过量运送。（3）看板是进行目视管理的工具。（4）看板的改善功能主要通过减少看板的数量来实现。

看板是JIT生产方式中独具特色的管理工具，它的操作必须严格符合规范，否则就会陷入形式主义的泥潭，起不到应有的效果。概括地讲，看板操作过程中应该注意以下六个使用原则：没有看板不能生产也不能搬运；看板只能来自后工序；前工序只能生产取走的部分；前工序按收到看板的顺序进行生产；看板必须和实物一起；不把不良品交给后工序。



流程图

流程图是流经一个系统的信息流、观点流或部件流的图形代表。在企业中，流程图主要用来说明某一过程。这种过程既可以是生产线上的工艺流程，也可以是完成一项任务必需的管理过程。流程图是揭示和掌握封闭系统运动状况的有效方式。作为诊断工具，它能够让管理者清楚地知道问题可能出在什么地方，从而确定出可供选择的行动方案。

为便于识别，绘制流程图的习惯做法是：事实描述用椭圆形表示；行动方案用矩形表示；问题用菱形表示；箭头代表流动方向。使用流程图需要考虑很多问题，如过程中是否存在某些环节，删掉它们后能够降低成本或减少时间？是否还有其他更有效的方式构造该流程？整个过程是否因为过时而需要重新设计？是否应当将其完全废弃？



甘特图

甘特图，也称为条状图，是一线条图，横轴表示时间，纵轴表示活动，线条表示在整个期间上计划和实际的活动完成情况。它直观地表明任务计划在什么时候进行，及实际进展与计划要求的对比。管理者由此极为便利地弄清一项任务还剩下哪些工作要做，并可评估工作是提前、滞后还是正常进行，是一种理想的控制工具。

甘特图的主要含义是：（1）以图形或表格的形式显示活动；（2）是一种通用的显示进度的方法；（3）构造时应包括实际日历天和持续时间，并且不要将周末和节假日算在进度之内。甘特图具有简单、醒目和便于编制等特点，在企业管理工作中被广泛应用。甘特图按反映的内容不同，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

可分为计划图表、负荷图表、机器闲置图表、人员闲置图表和进度表等五种形式。



时间费用优化

时间费用优化，是指根据计划规定的期限来规划成本，或根据最低成本的要求寻求最佳生产周期。时间费用优化的基本思路是：整个工程总费用包括直接费用和间接费用，前者会随着工期的缩短而增加，后者则会随着工期的缩短而减少。

时间费用优化的步骤是：

（1）按正常工期编制网络计划，并计算计划的工期和完成计划的直接费用。

（2）列出构成整个计划的各项工作在正常工期和最短工期时的直接费用以及缩短单位时间所增加的费用。

（3）根据费用最小原则，找出关键工作中单位时间费用变化率最小的工序予以压缩，从而使直接费增加的最少。

（4）计算加快某关键工作后计划的总工期和直接费用，并重新确定关键线路。

（5）重复（3）、（4）的内容，直到网络计划中关键线路上的工序都达到最短，持续时间不能再压缩为止。

（6）根据以上计算结果可以得到一条直接费用曲线，如果间接费用曲线已知，叠加直接费用与间接费用曲线得到总费用曲线。

（7）总费用曲线上的最低点所对应的工期，就是整个项目的最优工期。



经济批量法

经济批量法是指根据单位产品支付费用最小原则确定批量的方法，又称“最小费用法”。生产批量的大小对成本影响较大。批量大，可以减少设备调整费用，而在制品费用却相应增大；批量小，虽可减少在制品费用，但却要增大设备调整费用。

经济批量法是确定批量和生产间隔期时常用的一种以量定期方法。生产费用与批量之间存在着函数关系，批量主要通过两方面因素影响生产费用：一是生产准备费用，这部分费用随生产批次增减而变化；二是保管费用，即在制品在存储保管期间所发生的费用，如仓库管理费用、资金呆滞损失、存货的损耗费用等。这些费用与批量大小和存储时间长短有关。

经济批量是既能满足生产经营需要，又能达成成本最低要求的批量。经济批量分析法是企业常用的决策分析方法之一，它运用于企业的供应过程，可确定使存货的储存成本与订货成本之和最低的经济订货批量。



粗能力计划

粗能力计划是指设定完毕主生产计划后，通过对关键工作中心生产能力和计划生产量的对比，判断主生产计划是否可行。

目前常用的粗能力计划的编制方法是资源清单法，包括的主要步骤是：（1）建立关键中心资源清单；（2）判定各时段能力负荷；（3）生成粗能力计划，粗能力计划＝工作中心资源清单＋时段负荷情况；（4）分析各时段负荷原因，包括引起超负荷产品及其部件的编号和名称、该部件所处的位置以及部件加工时所占用资源情况的详细信息等，这些信息将帮助计划制定

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

者在物料需求和生产能力间寻求平衡；(5) 调整生产能力和需求计划。



倒序排产

倒序排产是计算开工日期及完工日期的一种方法，将订单完成时间作为起点，然后安排各道工序，找出各工序的开工日期，进而得到订单的最晚开工日期。

在项目的提前期期间，需要合理分配有关工序所需的工时定额。在能力需求计划中，通常采用倒序排产法。由于倒序排产法是从订单完成时间即交货期为起点，以时间倒排方式编制工序计划，从而确定工艺路线各工序的开工日期。所以，用倒序排产法得到的时间需求，都是最晚开工时间和最晚完工时间。这里把最晚开工时间和最晚完工时间简称为开工时间和完工时间。如果倒序排产方式得到的是一个负的开工日期，这意味着该工件开工时间已过期。这时，为了按预定的交货期完工，最好的办法是重新计划订单并压缩提前期。如果这是不可能的，那就必须将交货期推迟。



产品导向法

产品导向法是对生产大批量、相似程度高、少变化的产品进行组织规划的一种方法，它比工艺导向法使用了更多的自动设备和专用设备。采用这种方法需满足的条件是：(1) 产品的数量足够大，使得设备的利用率高；(2) 产品的需求稳定，能够放心地投资昂贵的专用设备；(3) 产品是标准规格或其达到产品生命周期的大量生产阶段，可以放心地投资于专用设备；(4) 原材料和零件的供应充足，质量稳定，保证它们可以在专用设备上进行加工。

产品导向法的两种类型分别是生产线和装配线。生产线是在一系列机器上制造零件，诸如汽车轮胎或冰箱的金属部件。装配线是在一系列工作台上将制造出的零件组合在一起。两种类型都是重复过程，而且二者都必须平衡，即在生产线上的一台机器所做的工作必须与另一台机器所做的工作相平衡，就像装配线上一个员工在一个工作站上所做的工作必须和另一员工在另一工作站上做的工作相配合一样。



测定基准法

测定基准法是指设置一系列测定指标对自己公司的经营现状进行定量分析，再以全球最高水准作为流程再造目标的方法。

测定基准法是由美国施乐公司所确立的经营分析手法，以定数、定量分析自己公司现状与其他公司现状，并加以比较。在流程再造过程中，测定基准法就是将那些出类拔萃的企业作为测定基准点，以它们为学习对象，迎头赶上，进而超过。

测定基准点法实施的具体步骤是：(1) 不拘泥于同业，选择最优秀的企业作为调查对象。(2) 确认基准点公司为什么会有卓越表现。在调查分析过程中，不仅要重视定量情报，也必须重视定性情报。实际上，实施测定基准时，重要的不仅是数字显示的定量情报，还包括定性情报。(3) 比较自己公司和竞争者的水准，将自己公司与竞争者的差距明确化。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



成本控制即时化

成本控制即时化，就是通过现场施工管理人员每天下班前记录当天发生的人工、材料、机械使用数量与工程完成数量，经过项目经理或者交接班人员的抽检合格，经过计算机软件的比较分析得出成本指标是否实现并分析原因的成本管理方法。从一定意义上来说，成本控制的即时化就是提高成本信息反馈的频率，降低盲目性，提高工程成本目标实现的可能性。

成本控制即时化的特点是：(1) 对数据采集的方法和手段提出了很大的挑战。(2) 加重了施工管理人员的工作负担，要求他们不但要考虑工程的质量、安全、进度等问题，还要考虑如何节约成本、降低消耗的问题，同时要求他们要花费一定的时间去采集与记录成本数据。(3) 通过制定相应的制度明确成本的责、权、利，提高现场成本发生最直接的主体——现场施工管理人员的工作积极性，这样，一方面可以降低工程项目的成本，另一方面可以降低工程项目的风险。(4) 每天都要对数据进行采集，并进行分析比较。



标准资料法

利用标准资料来综合制定各种作业的标准时间的方法叫做标准资料法。与其他作业测定的方法相比，标准资料法的特点是：

(1) 标准资料是以其他作业测定方法为基础，预先确定的时间数据，因此它和预定时间标准相似。但是两者涉及的作业阶次不同。标准资料所积累的是作业要素的时间数据，而预定时间标准所积累的是最基本动作的时间数据。秒表时间研究和工作抽样所涉及的阶次也与标准资料不同，而且它们都属于直接测定法。

(2) 标准资料利用的是现成的时间资料，对同类作业要素不需重新测定，只要查出相应数据加以合成即可，能较快地制定出一项新作业的标准时间，并且成本较低。

(3) 标准资料是对多次研究的资料分析整理而成，衡量标准较统一，得出的数据有较高的一致性。

(4) 建立标准资料所依据的资料数据多、范围广，可排除数据的偶然误差，因此比较可靠，可信度较高。

(5) 标准资料法合成时间不需再评比，可减少主观判断的误差。

(6) 标准资料是利用其他作业测定方法制定的，所以标准资料法并不能从根本上取代其他测定方法。



网络计划技术

网络计划技术是指用于工程项目的计划与控制的一项管理技术。网络计划技术包括的基本内容是：

(1) 网络图。网络图是指网络计划技术的图解模型，反映整个工程任务的分解和合成。分解是指对工程任务的划分；合成是指解决各项工作的协作与配合。

(2) 时间参数。在实现整个工程任务过程中，人、事、物的运动状态都是通过转化为时间函数来反映的。反映人、事、物运动状态的时间参数包括：各项工作的作业时间、开工与完工的时间、工作之间的衔接时间、完成任务的机动时间及工程

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

范围和总工期等。

（3）关键路线。通过计算网络图中的时间参数，求出工程工期并找出关键路径。在关键路线上的作业称为关键作业，这些作业完成的快慢直接影响着整个计划的工期。

（4）网络优化。网络优化是指根据关键路线法，通过利用时差，不断改善网络计划的初始方案，在满足一定的约束条件下，寻求管理目标达到最优化的计划方案。



计划评审技术

计划评审技术是利用网络分析制定计划以及对计划予以评价的技术。它能协调整个计划的各道工序，合理安排人力、物力、时间、资金，加速计划的完成。在现代计划的编制和分析手段上，计划评审技术被广泛的使用，是现代化管理的重要手段和方法。

计划评审网络是一种类似流程图的箭线图。它描绘出项目包含的各种活动的先后次序，标明每项活动的时间或相关的成本。对于计划评审网络，项目管理者必须考虑要做哪些工作，辨认出潜在的可能出问题的环节。借助计划评审还可以方便地比较不同行动方案在进度和成本方面的效果。

构造计划评审网络图，需要明确事件、活动和关键路线三个概念。其中事件表示主要活动结束的那一点，活动表示从一个事件到另一个事件之间的过程，而关键路线是计划评审技术中花费时间最长的序列。



滚动计划法

滚动计划法是按照近细远粗的原则制定一定时期内的计划，然后按照计划的执行情况和环境变化，调整和修订未来的计划，并逐期向后移动，把短期计划和中期计划结合起来的一种计划方法。

滚动计划是一种动态编制计划的方法，其编制方法是：在已编制出的计划的基础上，每经过一段固定的时期（例如一年或一个季度，这段固定的时期被称为滚动期）便根据变化了的环境条件和计划的实际执行情况对原计划进行调整。每次调整时，保持原计划期限不变，而将计划期顺序向前推进一个滚动期。采用滚动计划法，可以根据环境条件变化和实际完成情况，定期地对计划进行修订，使组织始终有一个较为切合实际的长期计划作指导，并使长期计划能够始终与短期计划紧密地衔接在一起。

滚动间隔期的选择要适应企业的具体情况，如果滚动间隔期偏短，则计划调整较频繁，好处是有利于计划符合实际，缺点是降低了计划的严肃性。一般情况是，生产比较稳定的大量大批企业宜采用较长的滚动间隔期，生产不太稳定的单件小批生产企业则可考虑采用较短的间隔期。



分层计划法

分层计划法是一种利用产品系列化、标准化、通用化水平高的特征，将零部件分成不同层次，按零部件分期分批地组织生产的计划方法。

分层计划法的基本思想是：（1）计划平衡工作及产前准备工作并非一定要在确

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

定了产品具体规格和产量的前提下才能进行。实际上，根据构成各种产品的零部件汇总数量，就可以进行大量的计划平衡工作和生产准备工作。（2）系列产品虽然品种多，规格杂，但可以先组织通用件、相似件的毛坯生产及粗加工，后组织专用件加工。

分层计划方法由于在明确产品的具体品种规格之前就进行计划平衡、生产准备和通用性作业，因此大大缩短了产品的生产周期和供货周期，缩短了市场需求信息转变为生产指令及输出产品的时间，提高了快速反应能力和生产弹性。



工艺导向法

工艺导向法能同时处理各种不同的产品或服务，它是小批量、高度多样性生产中所使用的一种典型策略。在短周期生产环境下，每种产品或者每组产品都具有不同的作业顺序。按照产品所要求的生产顺序，产品从一个生产部门转移到另一个生产部门，机器设备是根据所要进行的生产工艺类型来进行安排的。

在工艺导向法中，最为常见的做法是合理安排部门或工作中心的位置，以减少材料的处理成本。工艺导向法的材料处理成本取决于：（1）两个部门在某一时间内物品或人员的流动量；（2）与部门间距离相关的成本。

工艺导向法的一个突出优点是设备和人员安排方面的灵活性，它在处理小批量零件的生产方面具有优势。它的缺陷来自于设备使用的通用性。由于计划、生产准备和材料的处理方面的困难导致该系统的运行会花费更多的时间和成本，而且由于生产工序有较大的不平衡性，劳动力熟练程度的要求和工作过程中的创新要求会更高。



流程程序图

流程程序图是程序分析中最基本、最重要的分析技术，它是进行流程程序分析过程中最基本的工具。流程程序图运用工序图示符号对生产现场的整个制造程序做详细的记录，以便对零部件、产品在整个制造程序中的操作、搬运、检验、储存、等待作详细的研究与分析。

流程程序图是研究改进工作方法的有用工具，它可分为物料型流程程序图和人员流程程序图。物料型流程程序图是关于材料或产品流程的程序图，用于记录产品或零件在加工或搬运过程中被处理的步骤。人员流程程序图用于记载操作人员在生产过程中的一连串活动。

流程程序图是对解决问题的方法、思路或算法的一种描述，它的优点是：采用简单规范的符号，画法简单；结构清晰，逻辑性强；便于描述，容易理解。



能力需求计划

能力需求计划就是对各生产阶段和各工作中心所需的各种资源进行精确计算，得出人力负荷、设备负荷等资源负荷情况，并做好生产能力负荷的平衡工作。

能力需求计划制订的过程就是一个平衡企业各工作中心所要承担的资源负荷和实际具有的可用能力的过程，即根据各个工作中心的物料需求计划和各物料的工艺路线，对各生产工序和各工作中心所需的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

各种资源进行精确计算，得出人力负荷、设备负荷等资源负荷情况，然后根据工作中心各个时段的可用能力对各工作中心的能力与负荷进行平衡，以便实现企业的生产计划。

一般来说，编制能力需求计划遵照如下思路：（1）将各时间段内需要加工的所有制造件通过工艺路线进行编制，得到所需要的各工作中心的负荷；（2）再同各工作中心的额定能力进行比较，提出按时间段划分的各工作中心的负荷报告；（3）由企业根据报告提供的负荷情况及订单的优先级因素加以调整和平衡。



细能力计划

细能力计划又称详细能力计划，是指通过运算得出对各种物料的需求量后，计算各时段分配给工作中心的工作量，判断是否超出该工作中心的最大工作能力并做出调整。细能力计划从产能的角度保证了市场需求的可执行性。

细能力计划是计算所有生产任务在各相关工作中心加工所需的能力，并将所需能力与实际可供能力进行对比，以确定当前能力供应能否满足生产需求。如果能力无法满足需求，或者能力不够均衡，则要么调整生产任务数量或时间，要么调整有效工作日，直至能力供应满足所有生产任务需要时为止。

细能力计划的主要特点是：实时维护资源清单；支持多工厂日历；支持能力和负荷的在线调整；提供能力查询的图形显示；提供设备级的能力调整功能；支持分任务和分资源的能力需求查询。



批次管理

批次管理是指产品从原材料投入到交付出厂的整个生产制造过程中，严格按批次进行的科学管理。它贯穿于产品生产制造的全过程。

搞好批次管理，能确保产品从原材料进厂到出厂交付的每个环节，做到“五清六分批”。五清指批次清、数量清、质量清、责任清、生产动态清；六分批指分批投料、分批加工、分批转工、分批入库、分批保管、分批装配。这样就能使在制品在周转过程中工序不漏、数量不差、零件不混，一旦发生质量问题能够迅速准确地查出原因，把返修报废的数量和用户使用的影响限制在最低程度。



有限能力计划

有限能力计划是指工作中心的能力是不变的或有限的，计划的安排按照优先级进行。先把能力分配给优先级高的物料，当工作中心负荷已满时，优先级别低的物料被推迟加工，即订单被推迟。该方法计算出的计划可以不进行负荷与能力平衡。

有限能力计划是考虑能力限制的需求计划编制方式。由于考虑了能力限制，某个工作中心的负荷工时总是不能超过该工作中心能力工时，因此在这种方式下不会出现工作中心超负荷现象。

按照处理超负荷的方式，有限能力计划又可分为：

（1）优先级计划。优先级计划是指根据订单状况等因素为计划负荷指定一个优先级，按照各个计划负荷的优先级为工作中心分配计划负荷。当工作中心满负荷时，优先级较高的计划负荷被执行，优先

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

级较低的计划负荷推迟。

（2）有限顺排计划。有限顺排计划是在考虑能力的限制下排负荷，它假定能力是固定不能调整的，通常适用于某种单一的工作中心或较难调整的能力单元。



以量定期法

以量定期法是指根据提高经济效益的要求，确定一个最初的批量，然后相应地计算出生产间隔期。当平均日产量不变时，批量与生产间隔期互为因果关系。该法的思路是：先根据综合经济效果确定批量，然后推算生产间隔期，对间隔期做适当的修正后，再对批量做调整。

以量定期法可以细分为两种方法：

（1）最小批量法。此方法从设备利用和生产率方面考虑批量的选择，使得选定的批量能够保证一次准备结束时间与批量加工时间的比值不大于给定的数值。

（2）经济批量法。生产费用与批量之间存在着函数关系，批量主要通过两方面因素影响生产费用：一是生产准备费用，这部分费用随生产批次增减而变化；二是保管费用，即在制品在存储保管期间所发生的费用，如仓库管理费用、资金呆滞损失、存货的损耗费用等。这些费用与批量大小和存储时间长短有关。



以期定量法

以期定量法是指先确定生产间隔期，然后根据平均日需求量计算生产批量的方法。该方法一般是按照零件的复杂程度、工艺特点、价值大小、装配顺序、工时长短等因素分组，然后根据不同的产品组制定生产间隔期。

以期定量法的步骤是：（1）根据计划期产量的多少、单位产品价值的大小、生产组织的特点和生产稳定情况等因素，确定出产品装配的生产间隔期（产品装配的生产间隔期一般定为月底工作日数的简单倍数或约数）。（2）再按零件的工艺复杂程度、工艺特点、生产周期长短、体积、重量、数量和价值的大小等因素进行分类，根据经验分别确定各类零件在加工和毛坯制造阶段的生产间隔期。凡是工艺技术复杂、生产周期长、价值大的零件类别，其加工和毛坯制造阶段的生产间隔期可规定得短一些，批量小一些；反之则生产间隔期可长一些，批量大一些。



制造资源计划

制造资源计划是以物料需求计划为核心，覆盖企业生产活动所有领域、有效利用资源的生产管理方法。制造资源计划是一个围绕企业的基本经营目标，以生产计划为主线，对企业制造的各种资源进行统一的计划和控制，使企业的物流、信息流、资金流流动畅通的动态反馈系统。

采用制造资源计划之后，可在周密的计划下有效地利用各种制造资源，控制资金占用，缩短生产周期，降低成本，实现企业整体优化，以最佳的产品和服务占领市场。制造资源计划可使管理人员从复杂的事务中解脱出来，真正把精力放在提高管理水平上，去解决管理中的实质性问题。



保险储备定额

保险储备定额是指企业在原材料误期

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

供给及其他意外情况发生时，为保证生产正常进行所必需的物资储备数量标准。保险储备定额一般是根据保险储备天数和平均一日需要量来确定：保险储备定额 = 平均日需要量 × 保险储备天数。

确定保险储备天数的基本方法是：（1）按平均误期天数确定。这是从企业外部影响因素考虑的，平均误期天数一般根据过去进货统计资料求得。（2）按临时需要比例确定。这是从企业内部影响因素考虑的，通过对内部供料记录的分析，求得各供应期平均临时需要量的比例，以此核算保险储备天数。（3）按临时订购所需天数确定，临时订购所需天数相当于备运时间，以此天数为依据来确定保险储备天数，可以保证企业供应的连续性。

除了按保险储备天数来确定保险储备定额外，还可通过概率方法根据一定的保证供应率要求来确定保险储备量。



经常储备定额

经常储备定额是指企业在前后两批物资的供应间隔期内，为保证企业日常生产正常进行所需的储备数量。经常储备是动态的，当第一批物资进厂时，达到最高储备量。随着生产的不断耗用，物资储备量逐渐减少，直到第二批物资进厂前的瞬间，物资储备降到最低点。当第二批物资进厂后，企业的物资储备又达到最高储备量。这样不断补充、不断耗用、由高到低、由低到高、周而复始、循环往复，使企业物资储备始终在最大值和最小值之间变动，形成物资的经常储备。每个企业在生产经营活动中，对各种所需物资都必须建立这种储备，才能确保企业生产活动的正常进行。

经常储备定额的两种方法是：

（1）以期定量法。以期定量就是利用物资供应间隔期的长短来制定经常储备定额。主要由进料间隔和平均每日需用量决定。

（2）经济订购批量法。经济订购批量法则是从用货单位利益出发，分析订购批量与单位时间订购费用和单位时间存储费用的关系，来寻求年总费用最小的订购批量。



货物跟踪系统

货物跟踪系统是指物流运输企业利用物流条形码及时获取有关货物品种、数量、货物在途情况、交货期间、发货地、货物的货主、送货责任车辆和人员等货物运输状态的信息，提高物流运输服务的方法。货物跟踪系统提高了物流企业的服务水平，帮助企业提供差别化物流服务。

物流运输企业的工作人员在向货主取货时、在物流中心重新集装运输时、在向顾客配送交货时，利用扫描仪自动读取货物包装或者货物发票上的物流条形码等货物信息，通过公共通讯线路、专用通讯线路或卫星通讯线路把货物的信息传送到总部的中心计算机进行汇总整理，这样所有被运送货物的信息都集中在中心计算机里。

建立货物跟踪系统需要较大的投资，如购买设备费用和系统运行费用等。因此只有有实力的大型物流运输企业才能够应用货物跟踪系统。但是随着信息产品和通讯费用的低价格化以及互联网的普及，许多中小物流运输企业也开始应用货物跟踪系统。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第八章 不可不知的管理思想



管理科学学派

管理科学学派，也称计量管理学派、数量学派，该学派认为，解决复杂系统的管理决策问题可以用电子计算机作为工具，寻求最佳计划方案，以达到企业的目标。

就管理科学学派的实质而言，它是泰罗科学管理的继续与发展，因为他们都力图抛弃凭经验、凭主观判断来进行管理的方法，而提倡采用科学的方法，探求最有效的工作方法或最优方案，以达到最高的工作效率。不同的是，管理科学学派的研究已经突破了操作方法、作业研究的范围，而向整个组织的所有活动方面扩展，要求进行整体性的管理。由于现代科学技术的发展，一系列的科学理论和方法被引进到管理领域。因此，管理科学学派可以说是现代的科学管理。

管理科学学派的基本特征是：以系统的观点，运用数学、统计学的方法和电子计算机技术，为现代管理决策提供科学的依据，解决各项生产、经营问题。基于管理科学学派的特征，大多数管理学家认为管理科学学派只是一种有效的管理方法，而不是一种学科体系，它仅适用于解决特定的管理问题。



管理过程学派

管理过程学派，又叫管理职能学派、经营管理学派，是当代管理理论的主要流派之一，主要致力于研究和说明“管理人员做些什么和如何做好这些工作”。管理过程学派的开山鼻祖是法约尔，哈罗德·孔茨是管理过程学派最著名的代表人物。

管理过程学派的主要特点是将管理理论同管理人员所执行的管理职能，也就是管理人员所从事的工作联系起来。他们认为，无论组织的性质和组织所处的环境有什么差异，管理人员所从事的管理职能都是相同的，管理活动的过程就是管理的职能逐步展开和实现的过程。

管理过程学派把管理的过程和职能作为研究的对象，认为管理就是在组织中通过别人或者与别人一起完成工作的过程。他们先把管理的工作划分为若干职能，然后对这些职能进行研究，阐明每项职能的性质、特点和重要性，论述实现这些职能的原则和方法。管理过程学派认为，应用这种方法就可以把管理工作的主要方面加以理论概括并有助于建立起系统的管理理论，用以指导管理的实践。



经理角色学派

经理角色学派通过对经理所担任角色的分析来考虑经理的职务和工作，以求提

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

高管理效率。该学派所指的“经理”是指一个正式组织的主要负责人，拥有正式的权力和职位。经理角色学派是20世纪70年代才出现的一个管理学派，代表人物是亨利·明茨伯格。

经理角色学派对经理工作的特点、所担任的角色、工作目标及影响经理工作的因素等重点问题进行了考察与研究。他们采用日记的方法对经理的工作活动进行系统的观察和记载，对经理的工作内容进行分类。

经理角色理论是在现代企业组织理论基础上发展起来的，是在经营权与所有权分离的背景下产生的。该理论不仅有助于我们理解经理人的角色、工作性质和职能，而且还对提高经理工作效率具有指导意义。



决策理论学派

决策理论学派是以社会系统论为基础，吸收了行为科学、系统论的观点，运用电子计算机技术和统筹学的方法发展起来的一种理论。其主要代表人物是赫伯特·西蒙。

从管理职能的角度来说，决策理论提出了一条新的管理职能。针对管理过程理论的管理职能，西蒙认为，决策是管理的职能，它贯穿于组织活动全部过程，并提出了“管理的核心是决策”的命题。决策理论不仅适用于企业组织，而且适用于其他各种组织的管理，具有普遍的适用意义。因此，“决策是管理的职能”现在已得管理学家普遍的承认。

决策理论学派首次强调了管理行为执行前分析的必要性。西蒙把管理行为分为“决策制定过程”和“决策执行过程”，并把对管理研究的重点集中在“决策制定过程”的分析中，这具有重要意义。



经验主义学派

经验主义学派又称为经理主义学派、经验管理学派，以向企业的经理提供当代管理经验和科学方法为目标。经验主义学派的主要代表人物是彼得·德鲁克。

经验主义学派认为管理学就是研究管理经验。它认为，通过研究管理人员在个别情况下成功和失败的经验教训，会使人们懂得在将来相应的情况下如何运用有效的方法解决管理问题。因此，这个学派的学者以实际管理工作者的经验教训为研究重点，强调从企业管理的实际经验而不是从一般原理出发来进行研究，强调用比较的方法来研究和概括管理经验。

但是，经验主义学派由于强调经验而无法形成有效的原理和原则，无法形成统一完整的管理理论。管理者可以依靠自己的经验，而无经验的初学者则无所适从，而且过去所依赖的经验未必能运用到将来的管理中。



权变理论

权变理论认为，在组织管理中要根据组织所处的环境和内部条件的发展变化随机应变，没有什么一成不变、普遍适用、“最好的”管理理论和方法。权变理论的代表人物是钱德勒。

权变理论用系统观点考察问题，它的理论核心就是通过组织的各子系统内部和各子系统之间的相互联系，以及组织和它

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

所处的环境之间的联系，来确定最有效的管理方式。它强调在管理中要根据组织所处的内外部条件随机应变，针对不同的具体条件寻求不同的最合适的管理模式、方案或方法。权变理论学派是在美国经验主义学派基础上进一步发展起来的管理理论。

权变理论为人们分析和处理各种管理问题提供了一种十分有用的方法。它要求管理者根据组织的具体条件及其面临的外部环境，采取相应的组织结构、领导方式和管理方法，灵活地处理各项具体管理业务，从而有可能使其管理活动更加符合实际情况，更加有效。



群体行为学派

群体行为学派主要关心一定群体中的人的行为，而不是一般的人际关系和个人行为。群体行为学派着重研究各个群体的行为方式，包括从小群体的文化和行为方式到大群体的行为特点。

群体行为学派的最早代表人物是梅约。德国学者卡特·卢因于 1944 年首先提出“团体动力学”的概念来描述群体中人与人相互接触、影响所形成的社会关系，对以后的群体行为的研究产生了较大影响。美国管理学家克里斯·阿吉里斯在 1957 年发表的《个性与组织：互相协调的几个问题》一文中指出，如何解决个体成长和组织原则之间的矛盾是管理者长期面对的挑战，领导者的任务之一就是努力减少这种不协调，从而提高组织运行的效率。

群体行为学派以社会学、人类文化学、社会心理学为基础，而不是以个人心理学为基础。群体行为学派研究的内容是群体行为，群体行为被称为组织行为研究。其中组织指公司、企业、政府机关、医院以及任何一种事业中一组群体关系的体系和类型。



人际关系行为学派

人际关系行为学派认为，既然管理是让别人或与别人一起去把事情办好，就必须以人与人之间的关系为中心来研究管理问题。这个学派把社会科学方面已有的和新近提出的有关理论、方法和技术用来研究人与人之间以及个人的各种现象。

人际关系行为学派的学者大多数都受过心理学方面的训练，他们注重个人，注重人的行为的动因，把行为的动因看成为一种社会心理学现象。人际关系行为学派的学者中，有的强调处理人的关系是管理者应该而且能够理解和掌握的一种技巧；有的把管理者笼统地看成是领导者，甚至认为管理就是领导，结果把所有的领导工作都当成为管理工作；还有不少学者则着重研究人的行为与动机之间的关系，以及有关激励和领导问题。

人际关系行为学派的主要理论有：梅奥和罗特利斯伯格的有效管理理论；马斯洛的需求层次理论；赫兹伯格的双因素理论；麦格雷戈的 Y 理论；阿吉累斯的成熟与不成熟理论。



社会系统学派

社会系统学派从社会学的观点来研究管理，认为社会的各级组织都是一个协作的系统，进而把企业组织中人们的相互关

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

系看成是一种协作系统，并将协调组织中个人与组织之间的关系作为其研究的主导方向。

社会系统学派的代表人物是美国著名的管理学家巴纳德。他认为组织是一个复杂的社会系统，要使系统运转有效，则必然涉及到组织中个人与组织间的协调问题，应从社会学的观点来分析和研究管理的问题。

社会系统学派的主要内容是：(1) 组织是由个人组成的协作系统，个人只有在一定的社会关系下同他人协作才能发挥作用。(2) 一个协作系统包含三个基本要素：能够互相进行信息交流的人们；人们愿意做出贡献；一个共同目的。(3) 组织是两个或两个以上的人所组成的协作系统，管理人员要招募和选择那些能为组织目标的实现做出最好贡献并能协调地工作在一起的人员。(4) 经理人员的作用就是在一个正式组织中充当系统运转的中心，并对组织成员的活动进行协调，指导组织的运转，实现组织的目标。



系统管理学派

系统管理学派侧重以系统的观点考察组织结构及管理的基本职能。系统管理理论的主要观点是：

(1) 组织作为一个开放的社会技术系统，是由目标与价值分系统、技术分系统、社会心理分系统、组织结构分系统、管理分系统等五个相互独立又相互作用的子系统构成的。

(2) 企业是由人、物资、机器和其他资源在一定的目标下组成的一体化系统，它的成长和发展同时受到这些要素的影响。管理人员应保持各部分之间的动态平衡和相对稳定，以便适应情况的变化。同时，企业预定目标的实现，还取决于资源、市场、社会技术水平、法律制度等外部条件，企业目标只有在与外部条件的相互影响中才能达到动态平衡。

(3) 企业是一个投入产出系统，投入的是物资、劳动力和各种信息，产出的是各种产品（或服务）。系统管理学派的观点使管理人员不至于只重视某些与自己有关的特殊职能而忽视了大目标，也不至于忽视自己在组织中的地位与作用，可以提高组织的整体效率。



行为科学学派

行为科学学派主要是从人的需要、欲望、动机、目的等心理因素研究人的行为规律，特别是研究人与人之间的关系、个人与集体之间的关系，并借助于这种规律性的认识来预测和控制人的行为，以提高工作效率，达成组织的目标。

行为科学学派的论题主要有激励、领导、群体、组织设计、组织变化与发展等，行为科学学派研究的内容主要包括以下几个部分：

(1) 关于个体行为的研究。人的行为是由动机引起的，而动机则是由需要引起的，当人的某种需要没有得到满足时，这就产生了行为的激励。

(2) 关于群体行为的研究。这方面的研究主要是人际关系研究的继续，群体行为理论除了探讨正式组织与非正式组织的特征、相互关系及其作用之外，还研究群体的沟通与冲突以及群体动力学。

(3) 关于领导行为的研究。员工在主

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

管人员的控制下作业，主管的领导行为必然会对员工的士气和工作表现产生一定影响作用。



新现代泰罗主义

新现代泰罗主义强调，在新经济时代，工作要素的可辨识性和可重复性对组织及其管理效率的提升仍然十分重要。新现代泰罗主义范式的核心仍然是如何使工作更加多产和高效，强调改进知识工人的工作表现，注重工作要素的可辨识性和可重复性。

新现代泰罗主义强调对知识工人的培训，认为劳动培训的人性意义就在于可以使工人更胜任而愉快。在新现代泰罗主义者看来，劳动培训在提高现代人素质方面发挥的巨大作用是其他任何管理主张都难以企及的。对知识员工进行劳动培训，是与员工的个体特征紧密相连的，有助于发展员工的职业技能。企业应鼓励员工自我管理，员工和组织是一种共生共荣、相互依赖的关系。



新组织结构学派

新组织结构学派是组织理论的集大成者。新组织结构学派主张根据企业规模和复杂程度来选择企业的组织协调机制，提出企业基本的组织结构框架、基本流程和类型，对于企业组织结构设计有实践的指导作用。新组织结构学派的不足之处在于它分析的是一种普遍性的企业组织结构，而没有针对特殊性因素分析企业组织结构。

新组织结构学派的主要理论观点有：（1）组织结构的五种协调机制：相互调整、直接监督、工作过程标准化、成果标准化、技能标准化。（2）组织结构的五个基本构成部分：工作核心层、战略高层、直线中层、技术专家结构、辅助人员。（3）组织结构的五种流程系统：正式的权力系统、规章制度的流程系统、非正式的流程系统、工作群体流程系统、特殊决策流程系统。（4）组织结构的五种类型：简单结构、机械性行政结构、职业性行政结构、分部式结构、特别小组。



知识管理理论学派

知识管理理论学派认为知识等于过程，是一个对不断改变着的技能的一系列复杂的、动态的安排。知识管理理论学派大致可分为技术学派、行为学派、经济学派和战略学派四大流派。

行为学派的知识管理包括理论研究和实践活动两个方面，主要侧重关注发挥人的能动性，关注对人类个体的技能或行为的评估与改变过程，热衷于对个体能力的学习、管理和组织方面进行研究。

技术学派的知识管理侧重信息管理系统和人工智能的设计和构建，认为知识是一种企业资源，是一种物质对象，并可以在信息系统中被标识和处理，可以被管理和控制。

经济学派的知识管理侧重追求经济效益，即如何更好地取得优势利益。

战略学派的知识管理侧重不同的组织所面对的不同战略性目标。战略学派从战略管理理论出发，有机结合了行为学派和技术学派的部分观点，并在实践活动的基础上发展而来。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



定位学派

定位学派认为企业战略的核心是获得竞争优势，而竞争优势取决于企业所处行业的赢利能力，即行业吸引力和企业在行业中的相对竞争地位。因此，战略管理的首要任务就是选择最有赢利潜力的行业，其次还要考虑如何在已经选定的行业中自我定位。定位学派的创始人是哈佛大学商学院的迈克尔·波特教授。

相对于战略的制定过程，定位学派侧重对差别化、低成本等战略内容的研究。它在战略形成方面的意义在于：提供了一种优先顺序，使企业可以在行业的范围内系统考察所面临的机会和威胁，合理选择适用的战略。

此外，定位学派将战略分析的重点第一次由企业转向行业，强调了外部环境的重要性，尤其是行业特点和结构因素对企业投资收益率的影响，并且为战略的选择过程提供了诸如公司地位、行业吸引力矩阵、价值链分析等极为有用的分析技巧，帮助企业选择行业并制定符合行业特点的竞争战略。



环境学派

环境学派认为企业战略管理就是企业观察环境并保证自己对环境的完全适应。环境学派将战略管理完全变成了一种被动的过程，与其他学派相比，环境学派没有将战略的制定归结为组织内部的某个成分，而是将注意力转移到组织外部，重点研究组织所处的外部环境对战略制定的影响。在环境学派的研究中，组织和领导成为被动成分，战略源于组织受环境影响的被动反应。组织必须适应环境，并在适应环境的过程中寻找自己生存和发展的位置。环境学派认为：并不存在组织内部的战略者，也不存在任何内部的战略过程和战略领导；环境迫使组织进入特定的生态位置，从而影响战略，拒绝适应环境的企业终将死亡。

环境学派的主要观点是：（1）环境作为一种综合力量影响组织，是组织战略形成过程中的中心角色；（2）组织必须适应这些力量，否则便被淘汰；（3）领导变成了一种被动因素，负责观察了解环境并使组织与之相适应。



计划学派

计划学派把市场环境、定位和内部资源能力视为制定战略的出发点，认为企业战略的制定过程应该是一个正规化、条理化的计划过程，不应该只停留在经验和概念的水平上。

计划学派认为：（1）战略的形成应当是一个受控制的、有意识的、详细具体地的过程。该过程可以分解成几个主要的步骤，每个步骤要考虑大量的因素和各种技巧。（2）原则上是由主要领导人承担整个过程的责任，但在实践中则由计划人员承担实施的责任。（3）需要详尽清楚地阐明战略形成的过程，以便具体地落实目标、预算程序和各种运作计划，并加以实施。

在此观念指导下，计划学派最大程度地追求战略决策过程的正规化和条理化。相对于设计学派那种松散的战略形成框架，计划学派引进了许多数学、决策科学的方法，提出了许多复杂的战略计划模型，列出了一系列精心设计的步骤和必须考虑的因素。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



结构学派

结构学派认为，企业竞争战略主要是指企业产品和服务参与市场竞争的方向、目标、方针及其策略。结构学派的创立者和代表人物是哈佛大学商学院的迈克尔·波特教授，他的主要著作是《竞争战略》和《竞争优势》。

波特指出，构成企业战略环境的最关键部分就是企业所在的产业，产业结构强烈地影响着竞争规则的确立以及可供企业选择的竞争战略。波特反复强调：产业结构分析是确立竞争战略的基石，理解产业结构永远是战略分析的起点。

在结构学派中，除波特外，具有广泛影响的还有哈佛大学商学院的安德鲁斯教授，他在《企业战略概念》一书中所提出的战略理论及其分析框架，一直被视为企业竞争战略的理论经典。正如《哈佛商业评论》在回顾企业战略理论发展史时指出："企业竞争战略的理论框架在很大程度上是由安德鲁斯所构想的。"



能力学派

能力学派强调以企业生产经营过程中特有的能力为出发点来制定和实施企业竞争战略。能力学派认为，蕴含于一个企业生产经营环节中的具有明显优势的个别技术和生产技能，或者组织成员特有的集体技能和知识，是企业获得和保持竞争优势的源泉，这种特殊的智力资本能够确保企业以自己特有的方式更有效地从事生产经营活动。能力的差异是企业持久竞争优势的源泉。能力学派强调组织内部的技能和集体学习，认为竞争优势的根源在于组织内部，新战略的采取受到公司现有资源的约束。

能力学派与以前的战略流派相比，最大的不同是注重从企业的内部来研究企业的竞争优势。能力学派打破了"企业黑箱论"，从企业独特的资源、知识和能力的角度揭示了企业竞争优势的源泉。企业的核心能力来自于企业组织内的集体学习，来自于经验规范和价值观的传递，来自于组织成员的相互交流和共同参与。如何识别并发挥核心能力已成为一个企业能否获取竞争优势的首要前提。



企业家学派

企业家学派认为战略形成的过程绝对地集中在个别领导者身上，认为具有战略洞察力的企业家是企业成功的关键。

许多成功企业没有系统的、成文的战略，但它们同样经营得很好，这与管理者对企业基本价值以及存在原因的信念是息息相关的。企业家学派的最大特征在于强调领导的积极性和战略直觉的重要性。它一方面将战略制定归功于个人直觉；另一方面认为不存在规范的战略制定过程。这一学派的核心概念就是远见，它产生于领导人头脑之中，是战略思想的表现。战略既是深思熟虑的，又是随机应变的，在总体思路和对方向的判断上深思熟虑，在具体细节上可以随机应变，在战略的执行过程中灵活地进行变更。

企业家学派比较适用于新建企业和处于转变时期的企业，因为在这两种情况下，格外需要强有力的和具有敏锐直觉的领导者来决定企业的方向和活动范围。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



权力学派

权力学派将战略形成看作是一个受到权力影响的过程，它强调权力和政治手段应用于战略谈判以利于获得特殊利益。权力学派认为组织是不同的个人和利益集团的联合体，战略的制定是一个在相互冲突的个人、集团以及联盟之间讨价还价、相互控制和折衷妥协的过程。

权力学派认为整个战略制定的过程实际上是各种正式和非正式的利益团体运用权力、施加影响和不断谈判的过程。影响战略制定的不再是某个人，而是一群人。这一群人利用自己的权势争权夺势并妥协合作，使得战略制定过程成为谈判和讨价还价的过程，这时组织的活动不再受某一共同利益的驱使，而是受一些局部利益的驱使。在这种情况下，总是存在对战略认识的争议，不存在共同认可的战略意图，很难形成统一的战略和对战略的执行活动。权力学派的意义在于将权力和政治引进战略形成过程。



认识学派

认识学派认为战略实质上是一种直觉和概念，战略的制定过程实质上是战略家心理的认识过程。由于战略家所处的环境是复杂的，输入的信息在认识之前要经过各种各样的歪曲的过滤，因此战略在实际形成过程中偏重实用性而不是最优化。

认识学派从认识心理的角度出发，认为战略制定不仅是一个理性思维的过程，而且也包括一定的非理性思维，并且后者常常更为重要。认识学派的主要观点包括：认识是无序的；认识是信息处理的过程；认识是制图过程；认识是概念形成过程；认识是构建过程。认识学派认为，为了体会战略形成过程，最好去了解人的心理和大脑，从这个意义上讲，该学派的研究内容对认识心理学有很好的借鉴作用。



设计学派

设计学派认为战略制定是领导者有意识的但非正式的构想过程。设计学派建立了知名的SWOT战略形成模型，这一模型也是计划学派的基础。该模型表明，形成战略最重要的就是围绕发展核心能力，对外部因素和组织因素进行匹配。

战略学派的主要主张是：（1）战略形成应当是一个受到控制的有意识的思想过程，企业组织应当经过尽可能仔细慎重的考虑才能形成战略。（2）主要的领导人应当承担整个战略形成过程的责任，他应当是整个战略计划的设计者。（3）制定战略时，必须经过充分的设计。（4）战略应该是清晰的、易于理解和传达的。

设计学派对于战略管理理论的发展做出了很大贡献，尤其是SWOT模型的建立充分体现了组织内外部关系对制定战略的重要性。但是，设计学派将战略管理静态地划分为两个阶段，从而割裂了战略形成和实施间的动态联系，只能是对管理现实的初步反映。



文化学派

文化学派将战略制定视为观念形态的形成和维持过程，认为战略的形成是一个

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

集体思维过程。文化学派产生于19世纪60年代后期，代表人物和著作有：艾瑞克·莱恩曼的《长远规划的组织理论》(1973年)和博格·沃纳菲尔德的《资源为本理论》(1984年)。

文化学派的主要观点是：(1)战略形成是社会交互过程，建立在组织成员共同信念和理解的基础上；(2)个人通过文化适应过程或社会化过程来获得信念，而该过程通常是潜移默化的；(3)组织成员只能描述他们文化的信念，而对文化的来源和解释可能依然模糊；(4)战略首先采取了观念而非立场的形式，观念根植于集体意向之中。



学习学派

学习学派认为战略形成是一个应急的过程，组织环境具有复杂的、难以预测的特性，战略的制定必须采取不断学习的过程。该学派实际是将战略视为一个复杂的、进化的、渐进的过程，这为高层管理人员的决策提供了更全面的视野。

学习学派的主要观点包括：(1)尽管领导者也必须学习，但更重要的是集体学习，这意味着组织中存在许多潜在的战略家；(2)战略可以在任何地点以任何奇怪的方式出现；(3)领导者的作用不再是预想深思熟虑的战略，而是去管理战略学习的过程；(4)战略首先是作为过去的行为模式出现，然后才可能成为未来的计划，并最终变成指导总体行为的观念。



资源学派

资源学派认为企业资源的价值和稀缺性是其经济利润的来源，打破了经济利润来自垄断的传统经济学思想。

资源学派认为资源是一个企业所拥有的资产和能力的总和。一个企业要获得佳绩，就必须发展出一系列独特的具有竞争力的资源并将其配置到拟定的竞争战略中去。资源学派提出了资源价值评价的五项标准：(1)不可模仿性：资源是否难以为竞争对手所复制；(2)持久性：判断资源价值贬值的速度；(3)占有性：分析资源所创造的价值为谁占有；(4)替代性：预测一个企业所拥有的资源能否为另一种更好的资源代替；(5)竞争优势性：在自身资源和竞争对手的资源中，谁的资源更具有优越性。通过上述五个方面的评价，通常能够表明一个企业资源的总体状况，从而为制定和选择竞争战略提供一个坚实可靠的基础。



管理者角色理论

管理者角色理论主张不应从管理的各种职能来分析管理，而应把管理者看成各种角色的结合体。管理者角色理论认为，经理在工作中具有十种角色，包括挂名首脑、领导者、联络者、监听者、传播者、发言人、企业家、故障排除者、资源分配者和谈判者。

这10种角色可归为3类：(1)人际角色：人际角色直接产生自管理者正式权力的基础。(2)信息角色：确保下属具有足够的信息，从而能够顺利完成工作。(3)决策角色：管理者以决策让工作小组按照既定的路线行事，并分配资源以保证计划的实施。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



系统管理理论

系统管理理论运用一般系统论和控制论的理论和方法，考察组织结构和管理职能，以系统解决管理问题。该理论提出了整体优化、合理组合、规划库存等管理新概念和新方法。

系统管理理论的主要观点是：

（1）组织作为一个开放的社会技术系统，是由目标与价值分系统、技术分系统、社会心理分系统、组织结构分系统、管理分系统等五个分系统构成的整体，五个分系统相互独立并相互作用，构成一个整体。

（2）企业是由人、物资、机器和其他资源在一定的目标下组成的一体化系统，它的成长和发展同时受到这些组成要素的影响，在这些要素的相互关系中，人是主体，其他要素则是被动的。企业还是社会这个大系统中的一个子系统，只有在与外部条件的相互影响中才能达到动态平衡。

（3）可以把企业看成是一个投入产出系统，投入的是物资、劳动力和各种信息，产出的是各种产品。



韦廉大内的Z理论

Z理论认为，一切企业的成功离不开信任、敏感和亲密，因此应当把坦白、开放、沟通作为原则进行民主管理。该理论是美国日裔学者韦廉大内在其代表作《Z理论》中提出来的，其研究的内容主要是人与企业、人与工作的关系。韦廉大内认为，任何企业组织都应该对它们内部的社会结构进行变革，使之既能满足新的竞争性需要，又能满足各个雇员自我利益的需要。Z型组织接近于这种新的组织形式。

建立Z型组织的过程是：（1）培养每个人的正直、善良的品行。（2）领导者和管理者共同制定新的管理战略，明确共同的经营宗旨。（3）通过高效协作、弹性激励措施来贯彻执行公司目标。（4）培养管理人员的沟通技巧。（5）稳定的雇佣制度。（6）合理、长期的考核和晋升制度。（7）岗位轮换，扩大员工的职业发展之路。（8）鼓励雇员、工会参与公司管理，并扩大参与领域。（9）建立员工个人和组织之间的全面整体关系。



科学管理

科学管理是指用科学化的、标准化的管理方法代替经验管理，来谋求最高劳动生产率，从而使雇主和雇员达到共同富裕的一种管理方式。其主要思想包括：工作定额原理、挑选头等工人、标准化原理、计件工资制、劳资双方密切合作、建立专门计划层、职能工长制及例外原则等。

科学管理理论是一个综合概念。它不仅仅是一种思想，一种观念，也是一种具体的操作规程，是对具体操作的指导。科学管理的具体内涵包括：（1）以工作的每个元素的科学划分方法代替陈旧的经验管理工作法；（2）以员工选拔、培训和开发的科学方法代替先前实行的那种自己选择工作和想怎样就怎样的训练做法；（3）与工人经常沟通以保证其所做的全部工作与科学管理原理相一致；（4）管理者与工人应有平等的责任范围，管理者应担负恰当的责任。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



韦伯的组织理论

马克斯·韦伯是德国古典管理理论学家，被尊称为组织理论之父。韦伯认为，社会上有三种权力：一是传统权力，依传统惯例或世袭而来而拥有；二是超凡权力，来源于自然崇拜或追随；三是法定权力，通过法律或制度规定的权力。对经济组织而言，应以合理合法权力为基础，才能保障组织连续和持久的经营目标，而规章制度是组织得以良性运作的保证，是组织中合法权力的基础。

韦伯构建的理想的官僚组织模式是：(1) 组织依据合法程序产生，有明确的目标和完整的规章制度。(2) 组织的结构是层控体系，组织中的人依据其职位的高低和正式的工作职责行使职权。(3) 人与人的关系是人对工作的关系，而不是人对人的关系。(4) 按职位需求，公开甄选适岗人才。(5) 对人员进行合理分工，并进行专业培训，以提高生产效率。(6) 按职位和贡献付酬，并建立升迁奖惩制度，以提高工人的事业心和成就感。韦伯理性地、创造性地提出了行政组织的组织理论和组织准则，这是他在管理思想史上最大的贡献。



14项管理原则

14项管理原则是由法国古典管理理论学家亨利·法约尔总结的，其具体内容是：(1) 劳动分工原则。(2) 权力与责任原则。(3) 纪律原则。(4) 统一指挥原则。(5) 统一领导原则。(6) 个人利益服从整体利益的原则。(7) 人员的报酬原则。(8) 集中的原则。(9) 等级制度原则。(10) 秩序原则。(11) 公平原则。(12) 人员的稳定原则。(13) 鼓励首创精神原则。(14) 人员团结原则。



知识管理

知识管理是指在组织中建构一个人文与技术兼备的知识系统，让组织中的信息与知识，透过获得、创造、分享、整合、记录、存取、更新等过程，达到知识不断创新的最终目的。在这个过程中，个人与组织的知识得以永不间断的累积。从系统的角度思考这个过程将成为组织的智慧资本，有助于企业做出正确的决策，以适应市场的变迁。

管理大师德鲁克认为，组织中最有价值的资产是组织内的知识工作者和他们的生产力。在信息时代里，知识已成为最主要的财富来源，而知识工作者就是最有生命力的资产，组织和个人的最主要任务就是对知识进行管理。知识管理将使组织和个人具有更强的竞争实力，并做出更好地决策。以获取为重点的知识管理，将带动一系列针对显性知识的获取、存储和组织，强调的是人与文档之间的联系。以联接能力为重点的知识管理，则带动一系列针对隐性知识的对话、讨论和交流，强调的是人与人之间的联系。



研发管理

研发管理就是在研发体系结构设计的基础之上，借助信息平台对研发进行的团队建设、流程设计、绩效管理、风险管理、成本管理、项目管理和知识管理等活动。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

研发管理首先要确定研发体系结构，然后按照体系结构组建高水平研发团队，设计合理高效的研发流程，借助合适的研发信息平台支持研发团队高效工作。企业应该用绩效管理调动研发团队的积极性，用风险管理控制研发风险，用成本管理使研发在成本预算范围内完成，用项目管理确保研发项目的顺利进行。

常见的研发管理方法有：（1）产品及周期优化；（2）ISO9000 质量体系；（3）CMM/CMMI 软件能力成熟度模型；（4）PMBOK 项目管理知识体系；（5）敏捷开发。



流程管理

企业流程管理主要是对企业内部结构进行改革，改变企业管理机构重叠、中间层次过多等弊端，使每个流程可从头至尾由一个职能机构管理，做到机构不重叠、业务不重复，达到缩短流程周期、节约运作资本的作用。

流程管理坚持的原则包括：面向企业目标；面向客户；业务流程形成闭环管理。流程管理目标是：通过精细化管理提高受控程度；通过流程的优化提高工作效率；通过制度或规范使隐性知识显性化；通过流程化管理提高资源合理配置程度；快速实现管理复制。

流程管理的三种不同层次是：（1）流程规范。整理企业流程，界定流程各环节内容及各环节间交接关系，形成业务的无缝衔接。（2）流程优化。持续审视企业的流程和优化流程，不断自我完善和强化企业的流程体系。（3）流程再造。重新审视企业的流程和再设计。



360 度管理

360 度管理就是企业中的人员可以对上、下、左、右的人员进行管理。具体是指善于管理直线下级、斜线下级、直线上级、斜线上级和同级，并学会接受管理。进行 360 度管理的具体措施包括：

（1）善于管理下级。当管理斜线下级时，一定要注意与该员工直线上级的沟通。针对斜线下级，在工作过程中要多给予关注、指导和支持，而且，要把斜线下级的工作成绩和表现及时反馈到其直线上级那里。

（2）能够管理上级。管理是一条双行线，上级和下级一样，都是公司的一分子，两者之间是相互协作的工作关系。在管理上级的过程中，沟通是最重要的。作为下级，必须经常与上级进行有效地沟通，只有这样才能了解上级的真正需求，共同推动工作开展。

（3）学会接受管理。管理应该是管理者和被管理者合作的过程，而不是对立的关系，管理者和被管理者是利益共同体。



程序化管理

程序化管理是指按照工作内在逻辑关系对一系列相互关联的活动所实施的管理方式。通常，程序化管理要说明进行某种活动或完成某项工作的内容、操作方法及其相应的规则系统和前后衔接递进关系，甚至也可以包括运营结果的前反馈机制。

管理者一般把反复出现的业务编制成具有相对确定性的程序，执行人员只要按照编好的程序去做，就能得到较好的效果。程序化管理存在于一切活动中，科学

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

地规划程序，有助于提高效率。程序化管理的目的在于通过规范各类人员的行为，加强企业的基础管理工作。

程序化管理的具体作用包括：（1）明确职责权限，规范各类人员行为；（2）有利于调动员工的积极性；（3）有利于提高劳动生产率；（4）为绩效考核标准的制定提供依据；（5）有利于提高管理效率；（6）为战略管理和人本管理创造条件。



绩效管理

绩效管理是指管理者与员工之间就目标与如何实现目标达成共识，激励员工取得优异绩效从而实现组织目标。绩效管理的目的在于激发员工的工作热情和提高员工的能力和素质，以达到改善公司绩效的效果。绩效管理通过管理者与员工之间持续不断地进行业务管理循环，实现业绩的改进。

绩效管理的流程包括：（1）制订考核计划：明确考核的目的和对象；选择考核内容和方法；确定考核时间。（2）进行技术准备：主要包括确定考核标准、选择或设计考核方法以及培训考核人员。（3）选拔考核人员：通过培训，可以使考核人员掌握考核原则，熟悉考核标准，掌握考核方法，克服常见偏差。（4）收集资料信息：建立一套与考核指标体系有关的制度，并采取各种有效的方法来达到。（5）做出分析评价：确定单项的等级和分值；对同一项目各考核来源的结果综合；对不同项目考核结果的综合。（6）考核结果反馈：考核结果反馈的意义；考核结果反馈面谈。（7）考核结果运用：将结果应用于整个系统，提高工作效率。



标杆管理

标杆管理是指选择一个在业务流程、制造流程、设备、产品和服务等方面取得成就的榜样，作为后进者瞄准和赶超的目标。根据标杆伙伴选择的不同，通常可将标杆管理分为五类，具体包括：

（1）内部标杆管理，标杆伙伴是组织内部其他单位或部门。

（2）竞争性标杆管理。标杆伙伴是行业内部直接竞争对手。由于同行业竞争者之间的产品结构和产业流程相似，面临的市场机会相当，竞争对手的作业方式会直接影响企业的目标市场，因此竞争对手的信息对于企业在进行策略分析及市场定位有很大的帮助，收集的资料具有高度相关性和可比性。

（3）非竞争性标杆管理。标杆伙伴是同行业非直接竞争对手，即那些由于地理位置不同等原因虽处同行业但不存在直接竞争关系的企业。

（4）功能性标杆管理。标杆伙伴是不同行业但拥有相同或相似功能、流程的企业。其理论基础是任何行业均存在一些相同或相似的功能或流程，如物流、人力资源管理、营销手段等。

（5）通用性标杆管理。标杆伙伴是不同行业具有不同功能、流程的组织，即看起来完全不同的组织。其理论基础是：即使完全不同的行业、功能、流程也会存在相同或相似的核心思想和共通之处。



参与管理

参与管理就是指在不同程度上让员工和下属参加组织的决策过程及各级管理工

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

作。参与管理使得下级员工可以与企业的高层管理者处于平等的地位，研究和讨论组织中的重大问题，他们可以感到上级主管的信任，从而体验出自己的利益与组织发展密切相关而产生强烈的责任感；同时，参与管理为员工提供了一个取得别人重视的机会，从而给人一种成就感。员工因为能够参与商讨与自己有关的问题而受到激励。参与管理既对个人产生激励，又为组织目标的实现提供了保证。

参与管理的方式试图通过增加组织成员对决策过程的投入进而影响组织的绩效和员工的工作满意度。在员工参与管理的过程中的四个关键性因素是：（1）权力，即提供给人们足够的用以做决策的权力。（2）信息。组织应该保证必要的信息能顺利地流向参与管理的员工处。（3）知识和技能。员工参与管理，他们必须具有做出好的决策所要求的知识和技能。组织应提供训练和发展计划培养和提高员工的知识和技能。（4）报酬。报酬能有力地吸引员工参与管理。



冲突管理

冲突管理是指对企业中的冲突进行管理。冲突是指人们由于某种抵触或对立状况而感知到的不一致性。一些冲突支持群体的目标，并能提高群体的工作绩效，它们是具有建设性的功能正常的冲突；但也有一些冲突阻碍了群体的工作绩效，它们是具有破坏性的功能失调的冲突。

冲突管理首先需要有效区别功能正常和功能失调的冲突。区分冲突是功能正常的还是功能失调的指标是群体的工作绩效。处理组织内的冲突可选择的三种主要方法是：结构法、对抗法、促进法。结构法和对抗法通常假定冲突已经存在并且要求处理。结构法往往通过隔离各个部分来减少冲突的直接表现。与之相反，对抗法则力图通过把各个部分聚集在一起使冲突表面化，力图提高冲突的等级、数量或者同时提高两者。



文化管理

文化管理是一种以人为本的管理模式，其本质是以人为本，以人的全面发展为目标，通过共同价值观的培育，在系统内部营造一种健康和谐的文化氛围，使全体成员的身心能够融入到系统中来，变被动管理为自我约束，在实现社会价值最大化的同时，实现个人价值的最大化。

文化管理的主要内容包括：（1）把企业看成人的组织，是培养人性的学校。（2）从人性假设来看，企业把员工看成是有血有肉、有着自我价值实现的文化人。（3）外圆内方式管理。外圆指通过文化来实行好的管理，内方指制度的内化，慢慢把制度演变为一种习俗。（4）重视感情和价值在管理中的运用。文化管理通过感情、价值观的渗透，变人的被动为主动。文化管理是人本管理的最高层次，它通过企业文化的培育，来实现文化管理模式的提升，使员工形成共同的价值观和共同的行为规范，进而成为企业人。



跨文化管理

跨文化管理又称为交叉文化管理，即在全球化经营中，对子公司所在国的文化采取包容的管理方法，在跨文化条件下克

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

服任何异质文化的冲突，并据以创造出企业独特的文化，从而形成卓有成效的管理过程。

跨文化管理研究的是如何在不同形态的文化氛围中设计出切实可行的组织结构和管理机制，在管理过程中寻找超越文化冲突的企业目标，以维系具有不同文化背景的员工共同的行为准则，从而最大限度地控制和利用企业的潜力与价值。

企业跨文化管理的策略选择有：（1）本土化策略，即根据思维全球化和行动当地化的原则来进行跨文化的管理。（2）文化相容策略，即母国文化和东道国文化之间虽然存在着巨大的文化差异，但并不互相排斥。（3）文化创新策略，即将母公司的企业文化与国外分公司当地的文化进行有效的整合，在母公司文化和当地文化的基础之上构建一种新型的企业文化。（4）文化规避策略，在双方文化的重大不同之处进行规避，不要在这些敏感地带造成彼此文化的冲突。（5）文化渗透策略，凭借母国强大的经济实力所形成的文化优势，对于公司的当地员工进行逐步的文化渗透。



业绩导向管理

业绩导向管理是通过事先签署的清楚无误的、可以衡量的合约来保证绩效结果最大化的一种管理方式。业绩导向管理法认为，如果员工清楚地知道管理者对他们的期待和要求是什么而且员工能够获得关于他们绩效表现的反馈意见，那么员工将会具有更大的工作热情，产生更大的工作愉悦。

业绩导向管理法将企业目标阐释为更为具体的战略事业单元的目标和员工个人目标。这一流程通常通过自上而下法来实现，具体包括以下几个步骤：（1）设定长期的企业级目标；（2）将企业目标分解为战略事业单元目标和个人目标；（3）针对目标设定结果导向协议，构建SMART原则协议框架；（4）自我激励、自我管理，并进行管理汇报；（5）周期性评估，流程控制与调整。



忠诚管理

忠诚管理并不仅仅是指个人或团体的忠诚，更重要的是忠于某个企业所长期奉行的原则。忠诚包括顾客、雇员、投资者三个维度。实施忠诚管理就是仔细挑选顾客、雇员、投资者并留住他们。

顾客、雇员、投资者三种要素之间有着极为微妙的关联，没有忠诚的雇员就不可能出现忠诚的顾客；缺乏忠诚的顾客，企业也无法留住忠诚的雇员。而一旦顾客和雇员这个忠诚的基础不存在，企业的投资者也不会再保持对企业的支持，顾客和雇员的忠诚也建立在投资者忠诚的基础上。

所谓忠诚管理，并不仅仅是指经营思想和战略规划，它还提出了一整套实用的测量指标，用来指导实施战略策略的日常运作。弗雷德里克曾提出衡量忠诚管理的一个基本框架，包括设计一个价值主张、找到合适的顾客、赢得顾客的忠诚、找到合适的雇员、赢得雇员的忠诚、通过生产率的增长获得成本优势、找到合适的投资者、赢得投资者的忠诚这八个要素。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



客户关系管理

客户关系管理就是通过优化销售、市场营销、客户服务和支持等与客户接触的商业流程，提高为客户服务的能力，与客户建立良好的互动关系，提升顾客满意度，从而实现顾客忠诚。

客户关系管理的核心思想是：客户是企业的一项重要资产；客户关怀是客户关系管理的中心；客户关怀的目的是与客户建立长期有效的业务关系，在与客户的每一个接触点上都更加接近客户、了解客户；最大限度地提高顾客满意度，进而可以促进企业利润提升。客户关系管理为企业提供了全方位的管理视角，赋予企业更完善的客户交流能力，可以最大化客户的收益率。客户关系管理以顾客满意、关系营销、客户关怀等营销理念为基石，集合了互联网、电子商务、多媒体技术、数据仓库和数据挖掘、专家系统、人工智能、呼叫中心等当今最新的信息技术，为企业提供解决方案。



危机管理

危机管理是企业为了对应突发的危机事件、抗拒突发的灾难事变、尽量使损害降至最低点而事先建立的防范、处理体系和对应的措施。

危机管理的要素有：（1）危机监测。在企业顺利发展时期，企业就应该有强烈的危机意识和危机应变的心理准备，建立一套危机管理机制，对危机进行检测。（2）危机预警。危机管理关注的不仅是危机爆发后各种危害的处理，而且要建立危机警戒线。企业在危机到来之前，把一些可以避免的危机消灭在萌芽之中，对于另一些不可避免的危机通过预警系统则能够及时得到解决。（3）危机决策。企业在调查的基础上制定正确的危机决策。决策要根据危机产生的来龙去脉，对几种可行方案进行对比较后，选择出最佳方案。方案定位要准、推行要迅速。（4）危机处理。包括确认危机、控制危机、处理危机。



目标管理

目标管理是指管理者通过目标对下级进行管理。当组织最高层管理者确定了组织目标后，对其进行有效分解，转变成各个部门以及各个人的分目标，管理者根据分目标的完成情况对下级进行考核、评价和奖惩。目标管理以 Y 理论为基础，即认为在目标明确的条件下，人们能够对自己负责。目标管理与传统管理的共同要素包括：明确目标、参与决策、规定期限、反馈绩效。

目标管理是一种参与的、民主的、自我控制的管理制度，也是一种把个人需求与组织目标结合起来的管理制度。在这一制度下，上级与下级的关系是平等、尊重、依赖和支持的，下级在承诺目标和被授权之后是自觉、自主和自治的。目标管理通过专门设计的过程，将组织的整体目标逐级分解，转换为各单位、各员工的分目标。从组织目标到经营单位目标，再到部门目标，最后到个人目标。目标管理以制定目标为起点，以目标完成情况的考核为终结。工作成果是评定目标完成程度的标准，也是人事考核和奖评的依据，成为评价管理工作绩效的唯一标志。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



敏捷管理

敏捷管理是指企业充分利用机遇、人员和信息的杠杆作用提升经营效率和质量，与传统管理相比，主要体现为管理职责、管理目标和管理手段的改进。

敏捷管理的特点是：（1）机遇最优化。敏捷管理的关键在于尽量缩短从观念到现实的时间，努力创造和充分利用机遇。其管理的着力点从管理职能的最优化转向顾客机遇利用的最优化。敏捷管理将围绕顾客机遇以各种灵活的方式组织起来，借鉴其他企业的竞争力，这些竞争力的组合便是新方案产生的素材。（2）发挥人员能动性。敏捷竞争一改强调指挥和控制的管理思想，而转换到领导、激励、支持和信任上来。（3）用比特代替砖块，即指充分利用信息的杠杆作用。在敏捷竞争中，信息已成为最富有价值潜力的重要资源。



持续管理

持续管理就是保持知识连续性的管理，它要在知识的流失与连续性之间找到一个平衡点，并且通过这种便于理解、行之有效的手段，用以保存企业的知识，构建企业的知识库，使得企业的核心知识不会由于员工的离开而一并消失。

持续管理不仅是一种强有力的新的管理手段，更是一种思维方式上的革命。它能够保护企业的知识库，加速新员工的成长，提高顾客满意度，减少知识流失造成的企业生产力下降和利益损失，也能够激发企业进行知识创新，利用自己的知识优势把握机会，避开威胁，从而赢得竞争优势。为了保持企业知识的连续性，持续管理必须要分析和评估企业现有的知识并识别关键性的知识，同时通过恰当的方式将这些关键性知识传递给继承者。只有通过持续管理的过程和体系，企业的知识连续和创新才能实现。我们把持续管理的工作流程概括为以下5个步骤：（1）进行知识连续性分析和评估；（2）确定持续管理的目标和范围；（3）开展组织学习；（4）创建知识手册；（5）传递和获取关键性知识。



粗放管理

粗放管理是指不计成本与效率的粗疏、不细致的管理方式。采用粗放管理的形式，企业的生产效率低下，产品质量和服务都无法提高。

粗放管理的特征具体表现为以下几个方面：（1）追求由投资和需求所拉动的规模增长，而不是有计划、长足的发展。（2）企业领导层热衷于哲学层次上的管理思路和经营战略的思考，将精力过度集中于空泛、高深的理论之上，而十分缺乏对具体管理方法的研究，企业缺乏行之有效、可操作性强的管理思想。（3）在管理实践过程中经常出现形式主义。（4）管理浮于表面化。粗放管理在实际上是一种短暂的管理，企业事先并没有进行足够的长期规划，企业政策往往是朝令夕改，不稳定性极大，抗风险能力低下。粗放管理不利于企业的长期发展。



创新管理法

创新管理法是在企业中形成创新环

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

境，挖掘创新人才，推出创新手段的一种方法。

创新管理法包括创新人才、创新手段、创新环境管理三大内容。具体是指：

（1）创新人才对企业的兴衰起着至关重要的作用。可以采用目录法、特定对象法、新观点法、非逻辑激发法、脑力意见卡汇集法、分析理解法、引导诱发法、奇想思考法等方式激发人才的创新意识。

（2）创新手段是加速制造、设计和营销产品，以提高利润。

（3）创新管理旨在创新环境不断地得到改善，对有创新能力的人、团体和部门赋予更独立、更自由的开发环境。其主要方法是，企业各级管理人员尽一切可能向企业员工提供发散性思维的环境，使有创意的人获得赞赏、声誉以及参与管理的机会。而对那些有知识，有经验，但不一定有创意的人，也提供参与完成计划和积极工作的机会，激发他们的主动性。同时，想方设法形成企业精神，建立整体的创造气氛，使每个人朝着企业规定的方向和目标前进。



定性管理

定性管理是指从经济科学角度、管理科学角度对经济现象做高度抽象的定性描述所揭示的对客观事物规律性的认识。

作为一种传统的管理方式，定性管理的优点主要是：（1）它具有化繁为简、化难为易的特点，基础性、直观性、通俗性强；（2）定性管理的理论、原则和方法，无需经过复杂的考量和繁难的公式计算即可付诸实践，可以节约物质和时间成本，便于抢占先机、先发制胜；（3）定性管理能够紧密结合实际，并由于其视域广阔，有利于充分发挥管理者的主观能动性，随机应变，赢得主动权。

定性管理的缺点也比较明显，主要是：管理理论、原则和方法往往比较笼统模糊而不易被精确认知、科学掌握，在传播过程中信息扭曲多，难以适应现代信息社会和数字化时代的高标准、严要求。



定量管理

定量管理是指运用数学、统计学、计量经济学等科学方法对经济现象做量化分析，在量化分析的基础上得出对客观事物的规律性认识。

与定性管理相比，定量管理的优点主要表现在：（1）科学先进，富有时代感。定量管理所涉及的理论、原则和方法主要来自于运筹学、数量经济学、系统论提出的一些数学方法。（2）高度精确，具体可靠。定量管理由于其理论、原则和方法比较科学且可操作性强，其手段切实可行，能够解决定性管理所不能解决的高难度复杂问题。

定量管理的缺点主要有：（1）不能脱离定性分析而独立存在。定量化分析须以正确的定性研究为基础，离开对事物性质和本质的正确认识，再精细的管理方法也难以有效发挥作用。（2）对无需量化的对象进行量化，显得多此一举。（3）对难以量化的对象无能为力，或因成本过高而得不偿失。



互动管理

互动管理是指通过信息技术实现企业

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

和顾客之间双向沟通的一种管理方式。它的目的是激发组织内部每个成员的活力，进而使整个组织保持整体创新能力。

互动管理的核心就是通过先进的电子、通讯和网络手段，达到企业与目标客户群之间的高效、直接、并可系统往复的沟通水平，从而可以满足客户的个性化需要，提供咨询或解决投诉，甚至培训客户。通过与客户的互动，企业不再是一个孤立的经济体，它可以成为经济社会里的信息核心，通过互动把各种资源联系起来，达到快速反应、有效开发新产品、节约成本等目的。

互动管理的具体的形式有企业领导人在线问答、投诉网站、呼叫中心等。互动不是空洞的概念，建立起互动平台仅是互动管理的开始。最重要的是通过平台和客户真正做到互动，把交流得来的信息用于企业实践。



家族式管理

家族式管理是所有权与经营权合一的一种管理模式，是亚洲经济组织的一种特征。家族式管理成为民营企业初创期进行资本原始积累的唯一选择，也对民营企业顺利度过艰难的创业期起到了重要的作用。

家族式管理的特征有：(1) 在企业内部拥有的权力和地位与老板的信任度、忠诚度息息相关。(2) 管理的有效性：执行力既不是根据职位高低，也不是根据指令、计划正确与否，而是取决于相互之间的面子和信任度。(3) 对行为的评价，家族式企业不是从实际效果，而是根据老板的好恶确定。在这种企业里老板营造的氛围只是逐步忠诚于他的团队，而不是以市场、客户为主的团队。(4) 从企业文化上看，缺陷尤为明显。首先在家族式企业里，是以人际关系为导向，最终看跟老板的关系，而不是以业绩。其次是亲情文化浓烈，容易导致亲疏有别，产生圈子文化，有亲系嫡系的分化。这种文化的好处在于让人际关系变得浓烈，可是圈子会演化成帮派、帮派文化、势力文化。这一切都会最终导致偏离了企业的既有轨道，严重影响企业以市场为中心的导向。



开明管理

开明管理是指企业管理者通过塑造一种真诚、开明、透明、相互信任的企业文化，来引导员工发掘潜能、提高工作效率的管理模式。

开明管理的六个假设是指：(1) 假设每个人都是充分可信的；(2) 假设人都是唯一存在的，生而不同；(3) 假设每个人都有自我实现的愿望；(4) 假设人和人是可以沟通交流的；(5) 假设企业人都是完整的人；(6) 假设人可以从有意义的工作中获得最大的满足和快乐。

开明管理的主要观点有：(1) 优秀的上级应该是人格健全的；(2) 管理者要关注如何焕发出人们的潜能；(3) 领导者要学会欣赏、学会赞美、学会委婉的批评；(4) 建立良好的有志于成功的氛围；(5) 心理认同是人格认同、企业认同、文化认同等种种认同的基础；(6) 积极调整下级的心态是最有效的管理方法；(7) 领导者要有一定心理承受能力，必须想办法让下级消除恐惧；(8) 忍受模糊、不确定性、无计划，这是对现代环境对领导者要求的心理素质之一。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



流程化管理

流程化管理是指以流程为主线的管理方法。流程化管理是在管理大师哈默提出的流程再造的基础上发展而来的。流程必须以客户为导向，以公司整体目标为出发点。

流程化管理的特点是：（1）最重要的特点是突出流程，强调以流程为导向的组织模式重组，以追求企业组织的简单化和高效化。（2）从结果入手，倒推其过程，以外部顾客的观点来设计任务。企业管理的重点转变为突出顾客服务、突出企业的产出效果、突出企业的运营效率。（3）注重过程效率，流程是以时间为尺度来运行的。（4）将所有的业务、管理活动都视为一个流程，注重其连续性，以全流程的观点来取代个别部门或个别活动的观点，强调全流程的绩效表现取代个别部门或个别活动的绩效。（5）强调重新思考流程的目的，使各流程的方向和经营策略方向更密切配合。（6）强调运用信息工具的重要性，以自动化、电子化来体现信息流，增加效率。



OEC 管理法

OEC 管理法也称日清管理法、全方位优化管理法，可表示为：日事日毕，日清日高。即：每天的工作每天完成，每天工作要清理并要每天有所提高。用海尔的话讲就是：总账不漏项、事事有人管、人人都管事、管事凭效果、管人凭考核。

OEC 管理法由三个体系构成：目标体系、日清体系和激励机制。其步骤包括：（1）确定目标；（2）日清是完成目标的基础；（3）日清的结果必须与正负激励挂钩才有效。这实际上是一个目标管理体系，总目标是日高，即企业管理水平和企业综合素质水平以及员工个人素质持续提高，而其基础是日清，即使得企业日常工作的每一件事都达到有序状态和受控状态。达到日高的目的和巩固日清的基础又是通过在每天的日常工作中，全面控制企业里每个人、每件事的具体行为过程而达到的。



人单合一发展模式

人单合一发展模式是由海尔集团的 CEO 张瑞敏提出的，意在解决信息化时代由于国际市场规模不断增大引发的竞争所带来的日益严重的库存问题、生产成本问题和应收账款问题，并将人单合一模式作为海尔在全球市场上取得竞争优势的根本保证。

人单合一模式就是将企业目标分解到各个定单上，将各个定单所承载的责任以分定单的形式下发给相关员工，由员工对各自的定单负责，管理部门通过评价各个定单的完成情况对员工进行绩效考评。人单合一模式是有中国特色的目标管理，反映了精益生产的零库存、低成本和快速反应的特征。

人单合一具有如下内涵：（1）企业员工必须做到观念创新。（2）坚持以市场为目标的流程再造，将设计定单、直发产品和回收货款组成一个闭环。（3）重视差别化管理，保持企业创新力。（4）提倡软竞争力，重视推进直销团队式企业文化建设，最大程度的调动员工的工作积极性。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



矩阵管理

矩阵管理是由专门从事某项工作的工作小组形式发展而来。矩阵管理结构中的人员分别来自不同的部门，有着不同技能、不同知识和不同背景，大家为了某个特定的任务而共同工作。

采取矩阵管理，可以让不同领域中相对专业的成员彼此互补，以充分发挥每个人不同的专长，加强不同部门之间的配合信息交流，克服直线职能结构中各部门相互脱节的现象，进而让组织的整体运作效能达到相对最佳化。它同时机动灵活，可随项目的开始与结束进行组织或给予解散。一个人还可以同时参加几个项目小组，大大提高了人员的利用率和员工积极性。矩阵管理也容易出现双重指挥现象，职责不明确会影响沟通和工作落实，影响组织效率和稳定性，可以通过优化人员绩效评估方式等来克服这部分缺点。



扁平化管理

扁平化管理是指通过减少管理层次、压缩职能部门、裁减人员，使企业决策层和操作层之间的中间管理层级尽可能减少，以便使企业快速地将决策权延至企业生产、营销的最前线，从而为提高企业效率而建立起来富有弹性的新型管理模式。

扁平化管理模式旨在组建新机构，再造新流程，突破次序、等级结构的界线，突破部门和职能职责的界线，变分散管理为集成管理，对企业进行整合。

扁平化管理的步骤是：（1）构建扁平化的组织，包括信息的扁平化、组织机构的扁平化和业务流程的扁平化。（2）构建企业内部的信息网络，企业在进行组织结构调整的同时，需要建立相应的制度来保证信息网络的畅通。（3）构建企业外部的信息网络。随着互联网络的发展，外部信息的获得多数是通过网络来完成的，信息的获得越来越具有同质性的特点，谁能及时获得信息，谁就能领先进入市场。



走动式管理

走动管理是指高阶主管经常抽空前往各个办公室走动，以获得更丰富、更直接的员工工作问题，并及时了解所属员工工作状况的一种管理方式。走动管理的概念起源于1982年出版的名著《追求卓越》一书。书中提到，表现卓越的知名企业中，高阶主管不是成天待在豪华的办公室中，等候部属的报告，而是在日理万机之余，仍能经常到各个单位或部门走动走动。该书作者因此建议，高阶主管应该至少有一半以上的时间要走出办公室，实际了解员工的工作状况。

走动管理并不仅仅是简单的到各个部门走走而已，而是要搜集最直接的讯息，以弥补正式沟通管道的不足。正式的沟通管道透过行政体系逐级上传或下达，容易发生信息过滤以及信息失真问题。走动管理最适用于离第一线比较远的高阶主管。组织比较庞大的单位，由于层级较多，高阶主管更需勤于走动，协助其做政策性的决定。至于其他层级的主管离工作现场比较接近，平时就应该透过敏锐的观察搜集必要的讯息。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



SMART 原则

SMART 原则是管理者在实施目标管理尤其是进行绩效考核时应该遵循的原则。

（1）目标必须是具体的（Specific），即要用具体的语言清楚地说明要达成的行为标准。目标设置要有项目、衡量标准、达成措施、完成期限以及资源要求，使考核人能够很清晰的看到部门或科室计划要做哪些事情，计划完成到什么样的程度。

（2）目标必须是可以衡量的（Measurable），即目标应该是明确的，而不是模糊的。目标的衡量标准遵循“能量化的量化，不能量化的质化”的原则。

（3）目标必须是可以达到的（Attainable），即目标设置要坚持员工参与、上下左右沟通，使拟定的工作目标在组织及个人之间达成一致。

（4）目标必须和其他目标具有相关性（Relevant），如果实现了这个目标，但对其他的目标完全不相关，或者相关度很低，那这个目标即使被达到了，意义也不是很大。

（5）目标必须具有明确的截止期限（Time - based）。根据工作任务的权重、事情的轻重缓急，拟定出完成目标项目的时间要求，定期检查项目的完成进度，及时掌握项目进展的变化情况，以方便对下属进行及时的工作指导，以及根据工作计划的异常情况变化及时地调整工作计划。



服务金三角

服务金三角是一个以顾客为中心的服务质量管理模式，服务策略、服务人员和服务组织构成了以顾客为核心的三角形框架，即形成了服务金三角。任何一个服务企业要想获得顾客满意并取得成功，就必须具备完善的服务策略，具有良好素质的服务人员，既适合市场需要，又有严格管理。

服务金三角的概念就是组织——员工——顾客三者之间的内部营销、外部营销和互动营销互相整合。

（1）内部营销，指公司管理者透过主动提升员工的服务意识与能力来激励员工。其主要的目标在确保员工具有以客为尊的服务态度。

（2）互动营销，是指第一线的服务人员能够站在顾客的观点出发，将公司的服务提供给顾客的互动行为。服务人员与顾客产生良好、友善、高质量的互动才是真正优良的服务。

（3）外部营销，指的是一般我们常听到的各种企业营销行为，例如进行各种营销研究、发掘市场上消费者未被满足的需求、确定目标市场、决定各项产品决策、渠道决策、促销决策等。



关键成功因素法

关键成功因素法是以关键因素为依据来确定系统信息需求的一种管理信息系统总体规划的方法。在现行系统中，总存在着多个变量影响系统目标的实现，其中若干个因素是关键的和主要的（即成功变量）。通过对关键成功因素的识别，找出实现目标所需的关键信息集合，从而确定系统开发的优先次序。

一个完整的关键成功因素法主要有五个步骤：公司定位、识别关键因素、收集关键因素情报、比较评估关键因素和制定

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

行动计划。关键成功因素法的优点是能够使所开发的系统具有很强的针对性，能够较快地取得收益。应用关键成功因素法需要注意的是，当关键成功因素解决后，又会出现新的关键成功因素，就必须再重新开发系统。



关键事件法

关键事件法是指由上级主管纪录员工平时工作中做得特别好的和做得不好的两种关键事件，在预定的时间，通常是半年或一年之后，利用积累的纪录，由主管与被测评者讨论相关事件，为测评提供依据。

关键事件法的主要原则是认定员工与职务有关的行为，并选择其中最重要、最关键的部分来评定其结果。它首先从领导、员工或其他熟悉职务的人那里收集一系列职务行为的事件，然后，描述特别好或特别坏的职务绩效。这种方法考虑了职务的动态特点和静态特点。对每一事件的描述内容包括：(1) 导致事件发生的原因和背景；(2) 员工的特别有效或多余的行为；(3) 关键行为的后果；(4) 员工自己能否支配或控制上述后果。在大量收集这些关键以后，可以对他们做出分类，并总结出职务的关键特征和行为要求。关键事件法既能获得有关职务的静态信息，也可以了解职务的动态特点。



价值星系

价值星系是由生产企业、供应商、经销商、合伙人、顾客、经纪人公司等利益相关者共同构成的一个引力集合体。各星系成员必须通过共同合作去创造价值，实现价值创造最大化目标。同时，为了确保各星系成员价值创造的持续性，必须通过市场选择或制度保障实现价值分配的最优化。

价值星系是围绕处于中心位置的顾客而构成的，能及时捕捉顾客的真实需求，并将其用数字化方式传递给其他网络伙伴；信息与材料流的路径是与不同的顾客群的服务需求和优先权相连的。顾客与供应商关系是一种共存、交互的增值关系。

价值星系模式优于基于供应链思想的传统业务模式，主要体现在如下几个方面：(1) 与客户保持一致。(2) 合作与系统化。(3) 敏捷与可伸缩。(4) 快速流动。(5) 数字化。



7S 模型

7S 模型指出了企业在发展过程中必须全面考虑的各方面情况，包括结构（Structure）、制度（Systems）、风格（Style）、员工（Staff）、技能（Skills）、战略（Strategy）、共同价值观（Shared Values）。战略、结构和制度被认为是企业成功的硬件；风格、人员、技能和共同价值观被认为是企业成功经营的软件。软件和硬件同样重要。

(1) 战略。企业根据内外环境及可取得资源的情况，对企业发展目标、达到目标的途径和手段的总体谋划。(2) 组织结构。为战略实施服务，不同的战略需要不同的组织结构与之对应，组织结构必须与战略相协调。(3) 制度。企业的发展和战略实施需要完善的制度作为保证。(4) 风格。杰出企业都呈现出既中央集权又地方

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

分权的宽严并济的管理风格。(5) 共同价值观。企业成员共同的价值观念具有导向、约束、凝聚、激励及辐射作用，可以激发全体员工的热情，齐心协力地为实现企业的战略目标而努力。(6) 人员。配备符合战略思想需要的员工队伍，分配适当的工作，并加强宣传教育，使企业各层次人员都树立起与企业的战略相适应的思想观念和工作作风。(7) 技能。在执行公司战略时，需要员工掌握一定的技能，这有赖于严格、系统的培训。



3C 模型

3C 战略三角模型是由日本战略研究的领军人物大前研一提出的，他强调成功战略有三个关键因素，即公司自身（Corporation)、公司顾客（Customer)、竞争对手(Competitor)。只有将公司自身、公司顾客与竞争对手整合在同一个战略内，可持续的竞争优势才有存在的可能。

公司自身战略旨在最大化企业的竞争优势，尤其是与企业成功息息相关的功能性领域的竞争优势。公司顾客战略是所有战略的基础，公司的首要考虑应该是顾客的利益，而不是股东或者其他群体的利益，只有那些真正为顾客着想的公司对于投资者才有吸引力。企业的竞争战略可以通过寻找有效之法，追求在采购、设计、制造、销售及服务等功能领域的差异化来实现。



柳比歇夫时间管理法

柳比歇夫时间管理法就是要记录时间、分析时间、消除时间浪费、重新安排自己的时间，是个人时间定量管理的方法。该管理法建立在数学统计的基础之上，重点是对消耗时间的记录进行分析，使人们能正确认识自己的时间利用状况，养成管理自己时间的习惯。

柳比歇夫时间管理法的步骤有：(1) 记录。运用各种各样的耗时记录卡准确地记录时间耗费情况。(2) 统计。每填完一个时间区段后，对时间耗费情况进行分类统计，看看用于开会、听汇报、检查工作、调查研究、走访用户、读书看报等项目的时间比例有多大，并绘成图表。(3) 分析。对照工作效果，分析时间耗费的情况，找出浪费时间的因素。浪费时间的因素主要表现在：做了不该做的工作；做了应该由别人做的工作；做了浪费别人时间的工作；犯了过去犯过的错误；开会和处理人事关系时间过长等。(4) 反馈。根据分析结果制订消除浪费时间因素的计划，并反馈于下一时段。



时间管理优先矩阵

时间管理的优先矩阵是指把时间按其紧迫性和重要性分成 ABCD 四类，其中横轴为时间紧急度，纵轴为事件重要度。A 象限为重要且紧急的事件，B 象限为重要但时间不紧迫的事件，C 象限为不重要但紧急的事件，D 象限表示既不重要又不紧急的事件。

紧迫性是指必须立即处理的事情，不能拖延。重要性与目标是息息相关的，具体来说：(1) 有些事情紧迫又重要，如有限期压力的计划；(2) 有些事情是紧迫但不重要，如有不速之客，或者某些电话；(3) 有些事重要但是不紧迫，如学习新技

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

能、建立人际关系、保持身体健康等。(4) 当然有很多事情不重要又不紧迫，如琐碎的杂事，无聊的谈话等。优先矩阵可以由一个人或若干人来实施，既可用于制定计划，也可用于决策思考。但要注意不要让太多的人参与进来，否则会由于意见太多而无法实施。



变革管理

变革管理意即当组织成长迟缓，内部不良问题产生，无法适应经营环境的变化时，企业必须做出组织变革策略，对内部层级、工作流程以及企业文化进行必要的调整，使企业顺利转型。

企业变革管理的模式是动态的，它包括 PDCA 模式、BPR 模式和价值链模式。变革管理的三项基本方法为：(1) 解冻：承认现况不好，释放原先被掩盖的组织不利讯息。(2) 改变：利用沟通与引进学习型组织，使组织成员逐渐接受改变。(3) 谋定而后动：先确定变革策略，拟定明确的目标、环境评估、行动方案与各种配套措施。



彼得·德鲁克

彼得·德鲁克是著名的管理学家，被尊为“现代管理学之父”、“大师中的大师”。彼得·德鲁克一生经历了一战、二战，从事过的职业包括记者、金融分析师、作家、咨询顾问和大学教授。丰富的人生阅历、渊博的学识和强烈的社会责任感使他成为一位伟大的思想领袖，令他在世界管理学界拥有不可超越的崇高地位。2005 年彼得·德鲁克在加州家中逝世，享年 95 岁。

彼得·德鲁克终身以教书、著书和咨询为业，德鲁克一生共著书 39 本，在《哈佛商业评论》发表文章 30 余篇。德鲁克一生笔耕不辍，年逾九旬还创作了《德鲁克日志》。他文风清晰练达，对许多问题提出了自己的精辟见解。杰克·韦尔奇、比尔·盖茨等人都深受其思想的影响。《纽约时报》赞誉他为“当代最具启发性的思想家”。



迈克尔·波特

迈克尔·波特是当今全球著名管理学家，被誉为“竞争战略之父”，是现代最伟大的商业思想家之一。他 32 岁即获哈佛商学院终身教授之职，是当今世界上竞争战略和竞争力方面公认的权威。波特博士的主要学术贡献是他所提出的“五种竞争力量”、“三种竞争战略”。他的课已成了哈佛商学院的必修课之一。波特的三部经典著作《竞争战略》、《竞争优势》、《国家竞争优势》被称为“竞争三部曲”。

波特出生于美国密歇根州，父亲是位军官。他在普林斯顿大学时学的是机械和航空工程，随后转向商业，获哈佛大学的 MBA 及经济学博士学位，并获得斯德哥尔摩经济学院等七所著名大学的荣誉博士学位。



乔治·索罗斯

乔治·索罗斯是匈牙利出生的美国籍犹太裔商人，著名的股票投资者、货币投机家、慈善家。目前，索罗斯是开放社会研究所和索罗斯基金管理公司主席、外交事务委员会董事会成员。索罗斯是全球最大的投资者，与“商品大王”罗杰斯合伙

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

成立了“量子基金”，被称为“打垮英格兰银行的人”。

1947 年，索罗斯在伦敦经济学院毕业；1956 年，在美国通过建立和管理的国际投资资金积累了大量财产；1979 年，索罗斯在纽约建立开放社会基金；1984 年他在匈牙利建立了第一个东欧基金会；1987 年建立了苏联索罗斯基金会。索罗斯的著作有：《走在股市曲线之前》、《开放社会》、《索罗斯论全球化》等。



史蒂夫·乔布斯

史蒂夫·乔布斯是苹果电脑的创始人之一，1985 年获得了由里根总统授予的国家级技术勋章；1997 年成为《时代周刊》的封面人物。

1976 年愚人节那天，乔布斯和他的几个朋友做了一件影响后世的事情：他们三人签署了一份合同，决定成立一家电脑公司。公司的名称由偏爱苹果的乔布斯一锤定音——称为苹果。史蒂夫·乔布斯是一个美国式的英雄，几经起伏，但依然屹立不倒。史蒂夫·乔布斯掀起了个人电脑的风潮，也改变了一个时代，但在最顶峰的时候却跌入谷底。史蒂夫·乔布斯又卷土重来，开始第二个史蒂夫·乔布斯时代。乔布斯的行事风格更像一个好莱坞明星而不是硅谷的技术狂人。



沃伦·巴菲特

沃伦·巴菲特是美国投资家、企业家、慈善家，被称为“股神”。根据《福布斯》杂志公布的 2008 年度全球富豪榜，沃伦·巴菲特已经超过比尔·盖茨和卡洛斯·斯利姆·埃卢成为全球首富。1930 年巴菲特出生于美国内布拉斯加州。巴菲特从小就极具投资意识，五岁时就在家中摆地摊兜售口香糖。稍大后他带领小伙伴到球场捡高尔夫球，然后转手倒卖，生意颇为红火。上中学时，除利用课余做报童外，他还与伙伴合伙将弹子球游戏机出租给理发店老板，挣取外快。

沃伦·巴菲特投资理念的精华是“三要三不要”理财法。三要：要投资那些始终把股东利益放在首位的企业；要投资资源垄断型行业；要投资易了解、前景看好的企业。三不要：不要贪婪；不要跟风；不要投机。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第九章 不可不知的管理艺术



滚雪球战略

滚雪球拓展战略，即企业在现有市场的同一地理区域内，采取区域内拓展的方式，在穷尽了一个地区后再向另一个新的区域进军的拓展战略，是中小企业拓展目标市场最常用的一种策略。

具体来讲，滚雪球战略的拓展以某一个地区目标市场为企业市场拓展的根据地和大本营，进行精耕细作，把根据地和大本营市场做大、做强、做深、做透，并成为企业将来进一步拓展的基础和后盾。在根据地市场占有了绝对优势和绝对稳固之后，再以此为基地向周边邻近地区逐步滚动推进、渗透，最后达到星星之火，可以燎原，即占领整个市场的目的，形成滚雪球式发展。

采取滚雪球的市场拓展战略具有以下优势：有利于企业降低营销风险；有利于保证资源的及时满足；有利于市场的稳步巩固拓展。



啤酒效应

啤酒效应指的是在商品流通领域，由于供应链中各节点企业之间资讯的不对称以及为了追求自身利益的最大化，造成了需求资讯在内部的传递中失真。啤酒效应来源于20世纪60年代麻省理工学院的斯特曼教授的啤酒销售流通试验。

由于信息传递的失控，零售商对需求乐观，于是追加订货；零售商的提高需求刺激了生产商，生产商的行为刺激了原料供给商。也就是说信号在逆向传递的过程中被不断放大了，通常客户端10%的市场需求变化会导致供应商订单量200%的变化。反之，当需求缩减的时候也是一样。

在供应链上，常常存在着预测不准确、需求不明确、供给不稳定、企业间合作性与协调性差等问题，造成了供应缺乏、生产与运输作业不均衡、库存居高不下、成本过高等现象。引起这些问题的主要原因之一是啤酒效应。啤酒效应扭曲了供应链内的需求信息，不同阶段对需求状况有着截然不同的估计，信息的扭曲和企业生产过程中的不确定因素叠加在一起，导致供应链严重失调。



色彩营销

色彩营销，就是在了解和分析消费者心理的基础上，对商品恰当定位，为产品本身、产品包装、人员服饰、环境设置、店面装饰甚至购物袋等配以恰当的色彩，使商品高情感化，成为与消费者沟通的桥梁，实现人心、色彩和商品的统一，将商品的思想传达给消费者，提高营销的效率，并减小营销成本。色彩营销的实质是根据消费者心理对色彩的需求，运用色彩营销组合来促进产品的销售。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



黑洞效应

黑洞效应就是一种自我强化效应：当一个企业达到一定的规模之后，会像一个黑洞一样产生非常强的吞噬和自我复制能力，把它势力所及的大量资源吸引过去，而这些资源使得企业更加强大，形成一个正向加速循环的漩涡。

组织内部也有可能出现黑洞现象，具体是指有些风气或者说腐化现象一旦超过了一个临界点，就会像一个恶性肿瘤一样开始快速腐化周围的肌体，并且随着规模的扩大，腐化能力也在快速地增强。企业变质到一定程度之后，就很难依靠自我的力量来打破这种恶性循环。治理这样的企业，往往需要非常强有力的领导或者借助外部的力量才能扭转不断恶化的形势。所以，企业需要时时监控企业内部可能出现的不好的苗头，在萌芽状态的时候就尽快消灭，因为这时候付出的代价最小，也最容易消灭。



经验效应

经验效应是指公众个体在对现象进行认知时，总是凭借自己的经验对现象进行判断和归类的一种心理活动方式。也就是说，人们在对他人或他物认识时，常常会不自觉地根据自己的经验产生一种心理准备状态，并基于这种准备状态对对象作定势分析。

经验效应产生的心理基础是人们认识的连续性和心理惯性。人们总是基于现有的认识、经验来对外界做出反应，以往的经验、经历是当前思考和行动的基础。这些经验和经历不可避免地被带入新的认识过程中，从而导致经验的产生。在认识一些不太熟悉的人或事时，由于其给予的信息较少，缺乏必要的线索、人们就会根据经验来对之进行推理和归类，从而迅速做出反映判断。经验效应在消费者对企业的现象认知、品牌认知等方面广泛存在。



刻板效应

刻板效应，又称刻板印象、社会定型、定性效应，是指对某人或某一类人产生的一种比较固定的、类化的看法。还没有进行实质性的交往，就对某一类人产生了一种不易改变的、笼统而简单的评价，这是我们认识他人时经常出现的现象。

有些人总是习惯于把人进行机械的归类，把某个具体的人看作是某类人的典型代表，把对某类人的评价视为对某个人的评价，因而影响正确的判断。刻板印象常常是一种偏见，人们不仅对接触过的人会产生刻板印象，还会根据一些不是十分真实的间接资料对未接触过的人产生刻板印象。刻板效应常常是造成人们认知偏差或偏见的主要原因，但在某些条件下有助于把现实中的人们加以归类进行概括性地认识，成为了解他人的捷径。



恐龙效应

恐龙效应是指在组织心理学中，组织因机构臃肿而导致功能发挥迟钝甚至瘫痪的现象。有人认为恐龙灭绝的原因主要是：恐龙的身体与大脑相比变得越来越

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

大，它的神经通路的传导作用越来越迟钝，从而行动不便，难以适应外界环境，最终被淘汰出局。

产生恐龙效应的主要原因是机构臃肿，具体是指：（1）缺乏组织的系统性。一个良好的组织系统必定是个开放的整体的系统。（2）缺乏组织的权变性。组织的权变性是指组织要具有多变性，要适应多变的环境系统。（3）组织内部结构不合理。纵向结构过长造成管理层次过多，从而失去组织的纵向管理功能。（4）组织之间结构缺乏共享性。组织共享的信息很少，这会使得机构更加臃肿。



名片效应

名片效应是指在交际中，如果表明自己与对方的态度和价值观相同，就会使对方感觉到你与他有更多的相似性。恰当地使用心理名片，可以尽快促成人际关系的建立。掌握心理名片的应用艺术，对于人际交往以及处理人际关系具有很大的实用价值。

是要让对方接受你的观点、态度，你就要把对方与自己视为一体，在交际中先向对方传播一些他们所能接受、熟悉并喜欢的观点或思想，然后再悄悄地将自己的观点和思想渗透和组织进去，使对方产生一种印象，似乎我们的思想观点与他们已认可的思想观点是相近的，从而使对方很快地缩小与你的心理距离，更愿同你接近，结成良好的人际关系。名片效应的要点在于：首先，要善于捕捉对方的信息，把握真实的态度，寻找其积极的、可以接受的观点，形成一张有效的名片。其次，寻找时机，恰到好处地向对方出示自己根据名片打造出的形象，这样，就可以达到目标。



马蝇效应

马蝇效应是指再懒惰的马，只要身上有马蝇叮咬，它也会精神抖擞，飞快奔跑。马蝇效应是美国总统林肯提出的。马蝇效应对管理者用人很有启发。越是有能力的员工越不好管理，因为他们有很强烈的占有欲，或既得利益，或权势，或金钱。如果他们得不到想要的东西，他们要么会跳槽，要么不努力工作。要想让他们安心、卖力地工作，就一定要有能激励他的东西。

人的欲求是千差万别的。有的人比较理想，可能更看重精神上的东西，比如荣誉，尊重；有的人比较功利，可能更看重物质上的东西，比如金钱。针对不同的人，要对症下药，投其所好，用不同的方式去激励他。作为管理者，善用马蝇效应，找到适合不同员工的有效激励因素，不但可以有效减少组织冲突，而且可以让这些拥有各种资源和能力的人积极效力。



末位淘汰法则

末位淘汰法则就是企业为满足竞争的需要，通过科学的评价手段对员工进行合理排序，并在一定的范围内实行奖优罚劣，对排名在后面的员工，以一定的比例予以调岗、降职、降薪或辞退的行为。其目的是激发在岗者的工作潜力，为企业获得竞争力。

管理实践中通常用活力曲线对员工分

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

类。活力曲线以业绩为横轴，由左向右递减；以组织内达到这种业绩的员工的数量为纵轴，由下向上递增。利用正态分布图，很容易区分出业绩排在前面的 20% 的员工（A 类）、中间的 70% 的员工（B 类）和业绩排在后面的 10% 的员工（C 类）。A 类是激情满怀、勇于负责、思想开阔、富有远见的一批员工，他们不仅自身充满活力，而且有能力带动自己周围的人提高企业的生产效率。对于 A 类员工要进行有效的激励，留住关键人才。B 类员工有一定的工作能力，但公司需要投入大量精力提高其水平使其成为 A 类员工。C 类员工是不能胜任自己工作的人，他们更多的是打击别人、妨碍别人、无法完成目标。作为管理者，不能在 C 类员工身上浪费时间。



耦合效应

在群体心理学中，耦合效应是指群体中两个或以上的个体通过相互作用而彼此影响从而联合起来产生增力的现象。发生耦合效应的主要原因是：（1）耦合的联动作用。在一个群体中，个体之间是有耦合的，耦合的越紧密，联动的作用就越大。（2）耦合的情感作用。一般来说，人际间只要有耦合就会作出情感上的反应。

耦合效应的八种情感反应是：由一方发出的管理、指挥、指导、劝告、教育等态度和行为，会导致另一方的尊敬、服从；由一方发出的同意、合作、友好等态度和行为，会导致另一方的协助；由一方发出的帮助、支持、同情等态度与行为，会导致另一方的信任、接受；由一方发出的尊敬、信任、赞扬、求援等态度和行为，会导致另一方的劝导、帮助；由一方发出的害羞、礼貌、服从等态度和行为，会导致另一方的骄傲、控制；由一方发出的反抗、怀疑等态度和行为，会导致另一方的惩罚、拒绝；由一方发出的攻击、惩罚等态度和行为，会导致另一方的敌对、反抗；由一方发出的激烈、拒绝、夸大等态度和行为，会导致另一方的不信任、自卑。



帕金森定律

帕金森定律是时间管理中的一个概念。帕金森定律表明：只要还有时间，工作就会不断扩展，直到用完所有的时间。在工作中，帕金森定律通常表现为：工作会自动地膨胀，占满一个人所有可用的时间，如果时间充裕，他就会放慢工作节奏或是增添其他项目以便用掉所有的时间。

在行政管理中，帕金森定律是指行政机构会像金字塔一样不断增多，行政人员会不断膨胀，每个人都很忙，但组织效率越来越低下。这条定律又被称为“金字塔上升”现象。一个不称职的行政首长一旦占据领导岗位，庞杂的机构和过多的冗员便不可避免，庸人占据着高位的现象也不可避免，整个行政管理系统就会形成恶性膨胀，陷入难以自拔的泥潭。



螃蟹效应

把一只螃蟹放到水池里，它可能凭着自己的力量爬出来；但是如果同时有多只螃蟹，它们就会互相牵扯，都无法爬出水

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

池。类似地，在企业内部，如果员工之间、员工与管理者之间经常为了各自的利益而相互排挤，甚至想尽办法去破坏或打压，久而久之，企业组织里就只剩下一群互相牵制、毫无生产力的员工，这就是螃蟹效应。

避免螃蟹效应的方法包括：（1）塑造团结协作的企业文化；（2）建立公平、公正、公开的管理制度；（3）建立科学、合理、高效的绩效考核制度；（4）建立完善的人才选拔、任免制度；（5）强化公司的执行力；（6）让服务和人性化作为工作的标准。



霍桑效应

霍桑效应是指由于受到额外关注而引起绩效上升的现象。霍桑效应起源于1924年至1933年间的一系列实验研究，由哈佛大学心理学家梅奥教授领导的研究小组提出。霍桑是美国西部电气公司座落在芝加哥的一间工厂的名称，是进行该实验的工厂。

以梅奥为首的研究小组的初衷是试图通过改善工作条件与环境等外在因素，找到提高劳动生产率的途径。研究小组选定了继电器车间的六名女工作为观察对象，不断改变照明、工资、休息时间、午餐、环境等因素，希望能发现这些因素和生产率的关系。通过历时九年的实验和研究，研究小组终于意识到了人不仅仅受到外在因素的刺激，更重要的是自身主观上的激励。就霍桑试验本身来看，当这六个女工被抽出来成为一组的时候，她们就意识到了自己是特殊的群体，是试验的对象，是专家们一直关心的对象，这种受关注的感觉使得她们加倍努力工作，以证明自己是优秀的，从而导致工作绩效的提升。



和谐定理

和谐定理又称管理学第四定理，是用来界定管理者和被管理者之间关系的定理，其含义是：在组织内部，人际关系和谐的程度与彼此之间相互尊重、信任和关怀的程度成正比。若是在管理者与被管理者之间形成对立对抗，被管理者就会与管理者为敌，就不会有做好工作的努力。

和谐定理的主要内容是：（1）组织成员彼此相互之间爱的情感积累的程度，与组织成员彼此之间相互尊重、相互信任和相互关怀的程度正相关。（2）组织成员彼此之间，相互尊重、相互信任和相互关怀的程度，与组织成员来源构成的复杂程度和成员人数规模负相关。组织成员来源构成越复杂，成员人数规模越大，相互了解、理解的难度就越大。



长鞭效应

长鞭效应是对需求信息扭曲在供应链中传递的一种形象的描述，其基本思想是：当供应链上的各节点企业只根据来自其相邻的下级企业的需求信息进行生产或者供应决策时，需求信息的不真实性会沿着供应链逆流而上，产生逐级放大的现象。当信息达到最源头的供应商时，其所获得的需求信息和实际消费市场中的顾客需求信息发生了很大的偏差。由于这种需求放大效应的影响，供应方往往维持比需

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

求方更高的库存水平。

供应链上由多个环节组成，如零售商、批发商、分销商和制造商等。每一个环节上企业的订单都会产生波动，需求信息都会发生扭曲，扭曲的信息通过零售商、批发商、分销商、制造商逐级而上，信息的扭曲程度会越来越严重。

解决长鞭效应最好的方法是将这个鞭子缩短。透过高效的供应链管理系统，可以减少长鞭效应，直接降低企业的营运成本，实现实时响应客户需求的理想境界。



从众效应

从众效应作为一个心理学概念，是指个体在真实的或臆想的群体压力下，在认知上或行动上以多数人或权威人物的行为为准则，进而在行为上努力与之趋向一致的现象。

从众效应的特点是：（1）对已经有了定论的观点，几乎没有人会再提相反的意见；（2）公众可能会对那些真正富有独创意义的信息或观点加以拒绝，从而挫伤少数传播者探讨真理的积极性；（3）从众效应抑制了公众理解信息的个人主观能动性。

从众效应既包括思想上的从众，又包括行为上的从众。从众是一种普遍的社会心理现象，从众效应本身并无好坏之分，其作用取决于在什么问题及场合上产生从众行为。在特定的条件下，由于没有足够的信息或者搜集不到准确的信息，从众行为是很难避免的。通过模仿他人的行为来选择策略并无大碍，有时模仿策略还可以有效地避免风险和取得进步。



权威效应

权威效应，又称为权威暗示效应，是指一个人要是地位高，有威信，受人敬重，那他所说的话及所做的事就容易引起别人重视，并让他们相信其正确性。

权威效应的普遍存在，首先是由于人们总认为权威人物往往是正确的楷模，服从他们会使自己具备安全感；其次是由于人们总认为权威人物的要求往往和社会规范相一致，按照权威人物的要求去做，会得到各方面的赞许和奖励。

在企业中，领导也可利用权威效应去引导和改变下属的工作态度以及行为，这往往比命令的效果更好。因此，一个优秀的领导肯定是企业的权威，或者为企业培养了一个权威，然后利用权威效应进行领导。当然，要树立权威就必须要先对权威有一个全面深层的理解，这样才能正确地树立权威，才能让权威保持得更加长久。



多米诺骨牌效应

多米诺骨牌效应是指在一个相互联系的系统中，一个很小的初始能量就可能产生一连串的连锁反应。

多米诺骨牌效应的物理原理是：骨牌竖着时，重心较高，倒下时重心下降，倒下过程中，将其重力势能转化为动能，它倒在第二张牌上，这个动能就转移到第二张牌上；第二张牌将第一张牌转移来的动能和自己倒下过程中由本身具有的重力势能转化来的动能之和，再传到第三张牌上。所以每张牌倒下的时候，具有的动能都比前一块牌大，因此它们的速度一个比

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一个快，也就是说，它们依次推倒的能量一个比一个大。多米诺骨牌效应告诉我们，一个最小的力量能够引起的或许只是察觉不到的渐变，但是它所引发的却可能是翻天覆地的变化。多米诺骨牌效应类似于蝴蝶效应，但是比蝴蝶效应更注重过程的发展与变化。



首因效应

首因效应，是指个体在社会认知过程中，通过第一印象最先输入的信息对客体以后的认知产生的影响作用。首因，是指首次认知客体而在脑中留下的第一印象。第一印象作用最强，持续的时间也长，比以后得到的信息对于事物整个印象产生的作用更强。首因效应也称为第一印象作用，或先入为主效应。

首因效应本质上是一种优先效应，当不同的信息结合在一起的时候，人们总是倾向于重视前面的信息。即使人们同样重视了后面的信息，也会认为后面的信息是非本质的、偶然的，人们习惯于按照前面的信息解释后面的信息，即使后面的信息与前面的信息不一致，也会屈从于前面的信息，以形成整体一致的印象。人们根据最初获得的信息所形成的印象不易改变，甚至会左右对后来获得的新信息的解释。因此在日常交往过程中，尤其是与别人的初次交往时，一定要注意给别人留下美好的印象。



近因效应

在总体印象形成过程中，新近获得的信息比原来获得的信息影响更大，这就是近因效应。与首因效应相反，近因效应是指在多种刺激依次出现的时候，印象的形成主要取决于后来出现的刺激。近因效应也称为新颖效应。所谓近因，是指个体最近获得的信息。

在印象形成过程中，当不断有足够引人注意的新信息，或者原来的印象已经淡忘时，新近获得的信息的作用就会较大，就会发生近因效应。个性特点也影响近因效应或首因效应的发生。一般心理上开放、灵活的人容易受近因效应的影响；而心理上保持高度一致，具有稳定倾向的人，不容易受首因效应的影响。



墨菲定理

墨菲定理是指事情如果有变坏的可能，不管这种可能性有多小，它总会发生，并引起最大可能的损失。

墨菲定律带来的启示是：（1）任何事都没有表面看起来那么简单；（2）所有的事都会比预计的时间长；（3）会出错的事总会出错；（4）如果你担心某种情况发生，那么它就更有可能发生。墨菲定律告诉我们，容易犯错误是人类与生俱来的弱点，不论科技多发达，事故都会发生。而且我们解决问题的手段越高明，面临的麻烦就越严重。所以，我们在事前应该尽可能想得周到、全面一些，采取多种保险措施，防止偶然发生的人为失误导致灾难和损失；事后总结所犯的错误，并不断从中学习。墨菲定理告诉人们在安全管理中不能忽视小概率事件，揭示了安全管理必须发挥警示职能、坚持预防为主原则。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



马太效应

马太效应是指好的越好、坏的越坏、多的越多、少的越少这样一种现象。马太效应来源于圣经《新约·马太福音》中的一则寓言。此术语后为经济学界所借用，反映贫者越贫、富者越富、赢家通吃的收入分配不公现象。

人才占有上的马太效应是指：占有人才越多的地方，对人才越有吸引力。科学研究中也存在马太效应：研究成果越多的人往往越有名，越有名的人成果越多，最后就产生了学术权威。在股票市场上的马太效应是指：价格的上升会推动价格的进一步上升；相反，价格的下跌则会导致价格的进一步下跌。

品牌资本的马太效应是指：品牌知名度越大，品牌的价值越高，其忠实的消费者就越多，占有的市场份额就越大。反之，品牌知名度越小，品牌的价值越低，其忠实的消费者就越少，占有的市场份额就越小，将导致利润减少，被市场淘汰，其让位的市场将会被品牌知名度高的产品或服务代替。



萃取效应

萃取效应是指一个人能否成才还需要放到一定的环境中才能鉴别出来。在化学中，萃取是指在混合物中加入某种物质，利用混合物的各种成分在该溶剂中溶解度不同而将它们分离。在挑选人才、鉴别精英的过程中，萃取效应同样存在。一般的情况下，一个人是否精英、是否人才，难以鉴别。在非常时期、非常事件、非常环境中，有能力的人通常会有出色的表现，从而可以甄选出人才。

萃取效应的发生首先与一个人的个性有关，机遇是给有准备的人的，但并非准备好了就可以成为人才，只有不断追求机遇、不断进取的人才能在萃取效应中脱颖而出。人才的脱颖而出除了与本人的不断追求有关外，更重要的是要有一个良好的成才环境，特别要有识才的伯乐，否则人才不仅不易出现，有时还会被摧残。



鲶鱼效应

鲶鱼效应是指渔民在放沙丁鱼的运输容器中放入其天敌鲶鱼可以使沙丁鱼保持生命活力的现象。这种通过引入外部力量来刺激内部成员的方法，可以应用到人力资源管理或领导方式上，提高员工工作绩效。

在某一个相对稳定的团队环境里生存久了，人的主观能动性会一直维持在一个相对稳定的水平，这是不利于企业的持续进步的。这时候就需要一定的刺激来制造紧张气氛，激活人的创造性，使大家重新焕发出工作的激情来。这就是应用了鲶鱼效应原理。

鲶鱼效应是企业领导层激发员工活力的有效措施之一，它表现在两方面：（1）企业要不断补充新鲜血液，把那些富有朝气、思维敏捷的年轻生力军引入职工队伍中甚至管理层，给那些固步自封、因循守旧的懒惰员工和官僚带来竞争压力，才能唤起“沙丁鱼”们的生存意识和竞争求胜之心。（2）要不断地引进新技术、新工艺、新设备、新管理观念，这样才能使企业在市场大潮中搏击风浪，增强生存能力和适应能力。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



回波效应

回波效应，又称回程效应，是指经济活动正在扩张的地区将会从其他地区吸引人口流入、资本流入和贸易活动，从而加快自身发展，并使其周边地区发展速度降低。

回波效应是扩散效应的对立物，是一种对扩散效应的负作用。扩散效应是指所有位于经济扩张中心的周围地区，都会随着扩张中心地区的基础设施的建立而改善，从中心地区获得资本、人才等资源，并被刺激促进本地区的发展，逐步赶上中心地区。

回波效应主要表现在：（1）阻碍不发达地区的资本积累。在扩展效应的作用下，发达地区向不发达地区投放了大量的资本，到期要还本付息或支付利润。如果不发达地区未能改善投资环境，未能消化吸收转移技术，这时就会有大量资本（本息）回流到发达地区。（2）人才流到发达地区，使不发达地区缺乏人才。（3）竞争能力无法与发达地区抗衡。但有些地区的扩展效应大于回程效应，就会获得发展。



蝴蝶效应

蝴蝶效应是指事物发展的结果，对初始条件具有极为敏感的依赖性，初始条件的极小偏差，都有可能引起结果的极大差异。

美国气象学家洛伦兹1963年提出一篇论文，名叫《决定论的非周期流》，该论文根据大气运动的规律，建立了一个三变量的常微分方程组，也就是著名的洛伦兹方程。洛伦兹经过研究发现，当这个方程组的参数取某些值的时候，轨线结果会变的复杂和不确定，具有对初始条件的敏感依赖性，也就是初始条件最微小的差异都会导致最终结果的无法预测。根据数值分析，洛伦兹认为天气的长期预报是不可能的，形象化的说法就是所谓的蝴蝶效应。

蝴蝶效应说明，一个坏的微小的机制，如果不加以及时地引导、调节，会给社会带来非常大的危害；一个好的微小的机制，只要正确指引，经过一段时间的努力，将会产生轰动效应。



80/20法则

80/20法则又称为帕累托法则，是指这样的现象：80%的产出源自20%的投入；80%的结论源自20%的起因；80%的收获源自20%的努力等等。该法则主要用来描述原因和结果、投入和产出、努力和报酬之间存在的不平衡性。运用80/20法则，可以发现起关键作用的因素或者影响力量，只要将大部分投入到这些关键因素中，就可以取得最佳成果。80/20思想能帮助人们改变行为，并把注意力集中到最重要的20%的事情上。

将80/20原则应用于商业的主要思想就是怎样找出企业真正产生利润的关键点，以最少的资金和努力来获取最大的利益和价值。例如大约80%的存货仅仅占据所有销售额的20%；任何工程的80%的价值源自20%的行为；20%的产品或服务创造了80%的利润；公司80%的利润来自20%的客户；顾客所获价值的80%与组织所作努力的20%有关；产品或服务的利益的80%由成本的20%提供；行业中有80%的利润由所有行业中的20%企业创造。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



3 法则

3 法则就是指：在如今所有权和管理权高度分离的市场中，在没有许可、专利、商标等独占权、没有很大的贸易壁垒、垂直一体化不是很强的绝大多数行业，在没有大的政策限制且法规允许下，行业最终都会形成三巨头鼎立的局面，其他的专业企业则来填补很小的细分市场。

出现这种状况的原因是：一方面，当市场中只有两个企业时，其结果是要么相互破坏，要么沆瀣一气，从而损害消费者的利益；另一方面，在大多数市场中如果存在三个以上企业，总会有其中两个企业联合起来抵抗其他企业。当只剩下三个企业时，市场就达到了平衡，即市场领导者、市场挑战者、市场追随者。这时，这些中小企业最好的市场策略就是选择一个细分市场，做一个专家型企业。



长尾理论

长尾理论是指只要存储和流通的渠道足够大，需求不旺或销量不佳的产品共同占据的市场份额就可以和那些数量不多的热卖品所占据的市场份额相匹敌甚至更大。长尾理论认为过去那 80% 不值得关注的边缘市场聚合起来也可以产生巨大的市场份额，这些小细分的市场也可以吸引特定的顾客群。长尾理论描述需求曲线的后半部分，80/20 法则描述需求曲线的前半部分，二者相辅相成和相互补充。

长尾理论的基本原理是创造市场规模。长尾理论主张满足个性需求，通过创意和网络，提供一些更具价值内容、更个性化的东西，在得到顾客认同时，激发其隐性需求，开创一种与传统面向大众市场完全不同的面向固定细分市场的、个性化的商业经营模式。



海豚式管理

海豚式管理是指管理者在实施管理行为的过程中，以“人的关系”和“人的资源”为中心的管理模式。海豚式管理已成为目前比较流行的一种管理思想。海豚式管理既关心工作成果，更关心员工成长，强调的是公平。在对待员工的态度上，更加尊重下属，成果和人情并重；在领导作风上，更实事求是，接受批评与自我批评并及时改正；在领导品质上，有气度和胸怀，强调与员工分享权力、责任和荣誉，强调激活团队活力和团队精神。

海豚式的管理观念强调“高度信任的文化”和“发挥人的潜能”。组织必须拥有高度信任的文化，否则就无法生存。只有高度信任的文化才能使组织与外界建立富有意义的合作关系。管理者必须相信人是组织中最有价值的财产，相信他们有能力取得卓越成绩。管理者要帮助其他人也相信这一点，帮助下属发现其行为的意义和成就。



鲨鱼式管理

鲨鱼式管理表现为严格的军队式管理，它是以“X 理论”为思想基础，认为人们不希望工作，因此必须受到强制和控制。鲨鱼式管理强调刚性、嗜好权力、严厉无情、强调竞争，效率和成绩高于一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

切，对员工如对待战场上的士兵。

实行“鲨鱼式管理”能充分提高生产效率，获取超额利润。但这种过于严苛的管理模式过于刚性化，往往会使员工产生不满或怨恨，甚至引发他们的消极对抗。

鲨鱼式管理具有如下特征：（1）对下属员工缺乏同情心，只罚不赏，强调和要求员工忠诚，对员工过于苛刻，只关心业绩，任务成果至上。（2）管理层次等级分明，极少授权。（3）在管理决策上个人主义严重，缺乏民主。（4）强调竞争，强调优胜劣汰，鼓励个人英雄主义。



戛裨鱼式管理

戛裨鱼式管理者不喜欢权力，缺乏主见，人情至上，工作效率低，业绩差。戛裨鱼是产于印度的一种胎生、观赏、食蚊小鱼，一般被视为柔弱的象征。

戛裨鱼式管理具有如下特征：

（1）对属下员工富有同情心，重人缘，过于纵容、讨好员工，老好人主义，渴望员工忠诚，对员工多赞美，少批评，缺乏主见，过于依赖下属的技能，过于在意下属的感受，对工作业绩缺乏关心。

（2）放纵式管理，在管理组织中不讲等级，过度授权，不喜欢权力，甚至误解权力的作用，缺乏明确的计划与目标。

（3）管理决策上感情用事，无个性，不自信，过度民主而少有集中，只寻求共识，缺乏决策的独立性。

（4）工作作风上，在处理问题时过于乐观，刻意追求幽默，习惯于从事物的好的一面考虑问题，对工作中的不利因素考虑较少，对自己缺乏信心，认为自己什么都不懂，易受他人影响，犹豫不决。

（5）回避竞争，认为竞争会破坏员工之间的感情和合作。



蚂蚁式管理

蚂蚁式管理是制度经济学的一种体现，是指从蚂蚁身上学到的管理智慧。

蚂蚁集结的时候能够自我组织，不需要任何领导人监督，就形成一支很好的团队；更重要的是，他们能够根据环境变化迅速调整，找到解决问题的办法。蚂蚁的另一个特点是弹性分工模式。一只蚂蚁搬食物往回走时，碰到下一只蚂蚁，会把食物交给它，自己再回头，碰到上游的蚂蚁时，将食物接过来，再交给下一只蚂蚁。蚂蚁要在哪个位置换手不一定，唯一固定的是起始点和目的地。管理学者把这种能力称为蚂蚁式智慧，并把这种智慧运用到工厂人员组织甚至策略制定上。

蚂蚁式管理的三种优势是：（1）弹性，可以迅速根据环境变化进行调整；（2）强韧，即使一个个体失败，整个群体仍然可以运作；（3）自我组织，无需要太多从上而下的控制或管理，就能自我完成工作。



木桶原理

木桶原理又称短板理论，其核心内容为：一只木桶盛水的多少，并不取决于桶壁上最高的那块木块，而恰恰取决于桶壁上最短的那块。根据这一核心内容，木桶理论还有两个推论：其一，只有桶壁上的所有木板都足够高，那木桶才能盛满水。其二，只要这个木桶里有一块不够高度，木桶里的水就不可能是满的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

木桶理论可以启发我们思考许多问题，比如企业团队精神建设的重要性。在一个团队里，决定这个团队战斗力强弱的不是那个能力最强、表现最好的人，而恰恰是那个能力最弱、表现最差的落后者，最短的木板在对最长的木板起着限制和制约作用。

木桶效应在企业的销售能力、市场开发能力、服务能力、生产管理能力等方面同样有效。每个企业都有它的薄弱环节，正是这些环节使企业许多资源闲置甚至浪费，发挥不了应有的作用。企业要想做好、做强，必须从产品设计、价格政策、渠道建设、品牌培植、技术开发、财务监控、队伍培育、文化理念、战略定位等各方面一一做到位才行。任何一个环节太薄弱都有可能导致企业在竞争中处于不利位置，最终导致失败。



蘑菇管理

蘑菇管理指的是组织或个人对待新进者的一种管理心态。因为初学者常常被置于阴暗的角落，不受重视的部门，有时还会受到无端的批评、指责、代人受过，组织或个人任其自生自灭，得不到必要的指导和提携，这种情况与蘑菇的生长情景极为相似。蘑菇的生长特性是需要养料和水分的，但同时也要注意避免阳光的直接照射，一般需在暗角落里培育，过分的曝光会导致过早夭折。

一个组织，一般对新进的人员都是一视同仁。无论你是多么优秀的人才，在刚开始的时候，都只能从最简单的事情做起，蘑菇的经历，对于成长中的年轻人来说，是必须经历的一步。所以，如何高效率地走过生命的这一段，从中尽可能汲取经验，成熟起来，并树立良好的值得信赖的个人形象，是每个刚入社会的年轻人必须面对的课题。



末日管理

末日管理是指企业经营者和所有员工面对着市场和竞争，都要理解竞争，时刻充满危机感，都要理解企业有末日、产品有末日，既不能把宏观的不景气作为自己搞不好的理由，也不要陶醉在一度的卓越里。

末日管理是小天鹅公司经过长期实践形成的一种面向市场的科学经营理念与管理方式。小天鹅公司认为市场竞争就是争夺消费者，参与竞争就是提高市场占有率。其运作方式包括：(1) 建立全球性横向比较的信息体系。找出与世界先进水平的差距，争创国际品牌；学习兄弟企业的长处，保持国内领先；目光紧紧瞄准用户，把握市场命脉。(2) 建立面对市场的全员化、立体化、规范化的营销管理体系。全员化就是多让职工参与营销；立体化就是企业内部在生产、科技、营销、人事等各方面，面对市场发扬团队精神，参与市场竞争；规范化就是把行之有效的营销方式制度化。(3) 建立适应市场的人才开发机制。



一分钟管理

一分钟管理法则的具体内容是：一分钟目标、一分钟赞美及一分钟惩罚。

一分钟目标，就是企业中的每个人都将自己的主要目标和职责明确地记在一张

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

纸上。每一个目标及其检验标准，应该在250个字内表达清楚，一个人在一分钟内能读完。这样，便于每个人明确认识自己为何而干，如何去干，并且据此定期检查自己的工作。一分钟赞美，就是人力资源激励。具体做法是企业的经理经常花费不长的时间，在职员所做的事情中，挑出正确的部分加以赞美。这样可以促使每位职员明确自己所做的事情，更加努力地工作，使自己的行为不断向完美的方向发展。一分钟惩罚，是指某件事应该做好但却没有做好时，要对有关的人员首先进行及时批评，指出其错误，然后提醒他你是如何器重他，不满的是他此时此地的工作。这样，可使做错事的人乐于接受批评，并注意避免同样错误的发生。



破格式管理

破格式管理是指在组织的人事管理活动中，破格提拔有才能、有潜力的人才。在企业诸多管理中，最终都通过对人事的管理达到变革创新的目的。因此，世界领先的企业都根据形势的变化，积极实行人事管理制度变革，推行破格式管理，以激发员工的创造性。

在日本和韩国企业里，过去一直以工作年限作为晋升职员级别和提高工资标准的标准，这种制度适应了企业快速膨胀时期对用工用人的要求，提供了劳动力就业与发展的机会。但是，进入20世纪80年代以来，这些企业进入低增长和相对稳定阶段，旧制度已不能满足职员的晋升欲望，企业组织人事的活力也下降了。20世纪90年代初起，日本、韩国企业着手改革人事制度，大力推行根据工作能力和成果决定升降员工职务的破格式的新人事制度，收到了明显成效。日本和韩国企业人事制度的变革，集中反映出对人的潜力的充分挖掘，以搞活人事制度来搞活企业组织结构，注意培养和形成企业内部的培养机制，形成竞争、奋发、进取、开拓的新气象。



和拢式管理

和拢式管理认为管理必须强调个人和整体的配合，创造整体和个体的高度和谐。和拢式管理的特点是：（1）既有整体性，又有个体性。企业每个成员对公司产生使命感，“我就是公司”是和拢式管理中的一句响亮口号。（2）自我组织性。放手让下属做决策，自己管理自己。（3）波动性。实行灵活经营战略，在波动中产生进步和革新。（4）相辅相成。要促使不同的看法、做法相互补充交流。（5）个体分散与整体协调性。一个组织中单位、小组、个人都是整体中的个体，个体都有分散性、独创性，通过协调形成整体的形象。（6）韵律性。企业与个人之间达成一种融洽和谐充满活力的气氛，激发人们的自豪感。



人性化管理

人性化管理就是一种在整个企业管理过程中充分注意人性要素，以充分开掘人的潜能为己任的管理模式。人性化管理是一个动态发展的过程，也是对人的自然属性和社会属性的表现形态进行有序组织和改造的过程。人性化管理是由现代行为科学演变出来的一种新的管理概念。随着知

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

识时代的来临，人作为知识、智慧的主体变得越来越重要，合理开发人的内在潜能已成为现代管理的重要课题。

人性化管理分为四个阶段：（1）人际权力管理阶段；（2）人际沟通阶段；（3）合作管理阶段；（4）奉献管理阶段。人性化管理的四个发展阶段实际是企业文化与员工个人意识进行整合的过程。



心灵管理

心灵管理是指人的身心完全自由，完全按照自己的意愿去工作的管理境界。管理界有句名言：知识不如能力，能力不如素质，素质不如觉悟。心灵管理就是让员工和管理者不断提高自己的觉悟。

心灵管理是管理的最高境界。心灵管理的本质就是创造爱的环境，让员工和管理者爱自己、爱自己的家庭、爱单位、爱社会，达到人、家、单位、社会的共生。只有人的心灵充满爱时，人的行为才会表现出对他人的关心、处理事情的责任心，具备工作的激情、解决问题的耐心和恒心。最重要的是，只有充满爱的人才会考虑他人和社会的未来，才有可能产生有价值的战略思想，才能使企业的文化、规章制度变成自觉的行为，使员工愿意全心全意地将自己的所有的思想贡献给企业，不断地为企业发展出谋献策。只有用心灵管理的企业才会不断地创新，持续地发展。



抽屉式管理

抽屉式管理法是一种通俗、形象的管理术语，在现代化管理中，也叫做职务分析。其主要含义就是在每个管理人员办公桌的抽屉里，都有一个明确的职务工作规范。抽屉式管理工具用于明确部门和个人岗位责、权、利关系。作为一个非常有效的人力资源管理工具，抽屉式管理法在世界500强企业中被广泛使用。在表现形式上，抽屉式管理包括两个方面：一是部门职能权限说明书，二是个人的职务说明书。

抽屉式管理包括的两个含义是：（1）对每个人所从事的职、责、权、利四个方面进行明确的规定，做到四者统一。（2）明确每个人上下左右的对口单位等，理顺企业管理关系。

实施抽屉式管理的五个步骤是指：（1）建立一个由企业各个部门组成的职务分析小组；（2）正确处理企业内部集权与分权的关系；（3）围绕企业的整体目标，层层分解、逐级落实职责权限范围；（4）编写职务说明书，制定出对每个职务工作的要求准则；（5）制定考核制度与奖罚制度。



哑铃型管理

哑铃型管理模式是指企业的产品开发和营销能力强但生产能力相对较弱的一种组织结构形式，是一种中间小、两头大的管理。在管理方式上，哑铃型管理模式重点抓研究开发和市场营销环节，而生产环节主要以组装为主，少数关键、重要零部件由自己生产，多数零部件则是择优选择生产厂家进行外协和外购。

通常而言，哑铃型管理模式的企业要力求经常保持如下四类产品：（1）正在市场上销售的产品；（2）已经研究成功并不断加以改进、等待适当时机投入市场的产

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

品；(3) 正在试制的产品；(4) 正在构思或开始实验的产品。

哑铃型管理模式的五个转变是指：(1) 领导班子思维定势的转变：由简单生产型转为依靠科技进步型。(2) 企业管理观念的转变：由重生产轻开发转为重开发重科研。(3) 适应市场需求的经营战略转变：由被动靠市场转为抢占市场而引导市场。(4) 技术改造投入规模的转变：由生计型投入转为发展型、扩张型投入。(5) 管理方式的转变：由传统方式管理转为科学管理。



瞪羚式管理

瞪羚式管理，是企业组织结构调整的形象喻称。瞪羚式管理就是按照瞪羚小而灵活的竞争优势，使企业在总公司的统一领导下，划分成许多相对独立的较小的部门，各部门独立运作，同时对总公司负有利润责任的一种化整为零式的组织机构调整。

实行瞪羚式管理对于企业的成长有着十分重大的意义：(1) 将企业划分为各个事业部，有利于组织的专业化和内部组织的协调；将权力适当下放给各个事业部，可以使最高的管理部门摆脱日常行政事务的干扰而成为坚强有力的决策机构。(2) 各事业部自成系统、独立经营、独立核算，可以极大地调动员工的积极性、主动性与创造性，为企业创造出良好的效益。(3) 各事业部之间有比较、有竞争，可以促进企业的发展。(4) 公司把各个事业部作为自治单位，使各个部的经理能从整体的观点来组织本部门的各项事务，接受全面的考验，并不断积累经验，从而为公司的长远发展培养训练有素的管理人才。



六顶思考帽

六顶思考帽是管理思维的工具，是英国学者爱德华·德·波诺博士开发的一种思维训练模式，是一个全面思考问题的模型。它提供了平行思维的工具，避免将时间浪费在互相争执上。波诺的六顶思考帽会使混乱的思考变得更清晰，使团体中无意义的争论变成集思广益的创造，使每个人变得富有创造性。

六顶思考帽的作用在于：(1) 增加建设性建议；(2) 充分研究每一种情况和问题，创造超常规的解决方案；(3) 用平行思考技能取代对抗型和垂直型思考方法；(4) 提高企业员工的协作能力，让团队的潜能发挥到极限。

六顶思考帽在实际中的应用步骤有：(1) 陈述问题事实，即白帽。(2) 提出如何解决问题的建议，即绿帽。(3) 评估建议的优缺点：列举优点为黄帽；列举缺点为黑帽。(4) 对各项选择方案进行直觉判断，即红帽；(5) 总结陈述得出方案，即蓝帽。



微笑曲线

微笑曲线的含义是：在产业链中，附加值更多体现在两端的设计和销售环节，处于中间环节的制造附加值最低，类似人微笑时的嘴型，两端朝上。产业未来应朝微笑曲线的两端发展，也就是在左边加强研发，在右边加强客户导向的营销与服务。

对于企业来说，应该加快产业升级和

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

转型，尽量在全球产业链分工的微笑曲线中占据有利位置。操作方式如下：

（1）产品升级或产品下移。产品升级指的是产品从原来低档往中档、中档往高档走的办法；产品下移追求的不是提高附加价值，而是创造不同的市场，让营销固定成本往下降，创造规模经济的概念。

（2）垂直整合，包括向上游的整合和向下游的整合。

（3）缩短销售渠道，建立直接供销关系。渠道缩得越短，附加价值就越高。

（4）水平延伸。一种是产品的水平延伸，另一种是产品线的水平延伸。

（5）多元事业。一种是相关产业的多元化，另一种是非相关产业的多元化。后者风险较高，在实施时要具备充足的资金和现金流量，要做好亏损的心理准备。

（6）生产技术升级。通过研发和自主创新，增加企业生产技术的科技含量。



蓝海战略

蓝海战略是指企业跳出现有市场激烈的红海竞争，开创新的蓝海和新的价值。蓝海战略认为，聚焦于红海等于接受了商战的限制性因素，即在有限的土地上求胜，却否认了商业世界开创新市场的可能。运用蓝海战略，视线将超越竞争对手移向买方需求，跨越现有竞争边界，将不同市场的买方价值元素筛选并重新排序，从给定结构下的定位选择向改变市场结构本身转变。

蓝海战略的基石是价值创新。价值创新打破了基于竞争的传统教条即价值和成本的权衡取舍关系，让企业将创新与效用、价格与成本整合一体。蓝海战略不是比照现有产业最佳实践去赶超对手，而是改变产业框架重新设定游戏规则；不是瞄准现有市场高端或低端顾客，而是面向潜在需求的买方大众；不是一味细分市场满足顾客偏好，而是合并细分市场，整合需求。

蓝海战略六项原则是：（1）重建市场边界；（2）注重全局而非局部；（3）超越现有需求；（4）遵循合理的战略顺序；（5）克服关键组织障碍；（6）将战略执行建成战略的一部分。



钻石模型

钻石模型，又称国家竞争优势理论，用于分析一个国家某种产业为什么会在国际上有较强的竞争力。

钻石模型认为，决定一个国家的某种产业竞争力四个因素是：

（1）生产要素。包括人力资源、天然资源、知识资源、资本资源、基础设施。一个国家如果想通过生产要素建立起产业强大而又持久的优势，就必须发展通讯、教育、信息技术等高级生产要素和专业生产要素，这两类生产要素的可获得性与精致程度也决定了竞争优势的质量。

（2）需求条件。主要是本国市场的需求。企业可以及时发现国内市场的客户需求，国内需求市场是产业发展的动力。

（3）相关产业和支持产业的表现。这些支持产业和相关上游产业是否有国际竞争力。优势产业不是单独存在的，它一定同国内相关强势产业一同崛起。

（4）企业的战略、结构、竞争对手的表现。产业竞争优势的最大关联因素是国内市场强有力的竞争对手。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

钻石模型认为，以上这四个要素具有双向作用，形成钻石体系。在四大要素之外还存在两大变数：政府与机会。机会是无法控制的；政府政策的影响是不可忽视的。



新闻营销

新闻营销指企业在真实、不损害公众利益的前提下，利用具有新闻价值的事件或者有计划的策划、组织各种形式的活动，借此制造新闻热点来吸引媒体和社会公众的注意与兴趣，以达到提高社会知名度、塑造企业良好形象并最终促进产品或服务销售的目的。

新闻营销的要素主要有：（1）新闻营销的主体是企业，是企业站在自身的角度进行策划的。（2）新闻营销的目的是达到企业的某项要求，不达目的的新闻策划对企业没有意义。（3）新闻策划的传播途径必须是大众媒体，这样才能扩大新闻传播的范围，引起轰动效应。（4）新闻发布是以媒体的立场客观、公正地进行报道，用事实说话，造成新闻现象和新闻效应。（5）在运作上，必须按照新闻规律实施。（6）新闻策划方式可以是人为制造的，也可以是社会新闻热点事件上的新闻运作。



节假日营销

节假日营销是非常时期的营销活动，是有别于常规性营销的特殊活动，它往往呈现出集中性、突发性、反常性和规模性的特点。

制定节假日营销策略需要考虑以下因素：

（1）促销的市场类型。不同的市场类型需要不同类型的促销工具，比如IT与超市，超市与百货、商厦，商厦与大卖场，大卖场与电子城的特点和环境有共同点，又有不同点，选择促销方式也应不同。

（2）竞争条件、费用分配。这取决于企业本身在竞争中所具有的实力、条件、优劣势及竞争品牌的条件、环境，由此制定企业可提供的奖励幅度、数量、品种、折扣率和奖项设计与兑奖率、产品销售费用、附加利益费用（指投入的奖励及回收率）。

（3）销售促进媒介的选择。比如选定赠券这种促销工具，必须对媒介进行组合排队，多少直接送给顾客，多少发放在包装里，多少直邮到家，多少通过报纸、杂志附带等，都应量化、细化、合理化。

（4）销售促进时机的选择。销售促进时机选择是成功的开始，时机起止是节日营销的生命钟，必须予以重视。过长过短，都会制约节日营销的顺利开展。按照国外惯用的做法，节日营销促销日期以半月为宜，节前4天为推动期，节中7天为重点期，节后3天为修补期，每期持续时间以平均购买周期的长度为宜。

（5）销售促进目标对象的选择。分清主次，正确选择销售促进对象是开展节日营销首要考虑的因素。一般而言，只有把产品流转到消费者手中，企业营运才算最终完成，因此节日销售促进的对象应以拉动消费者为主，辅之对零售商的销售激励。



刺激性营销

刺激性营销也称激活营销，是在市场

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

需求不稳定或缺乏需求的情况下实施的一种市场营销活动。刺激性营销实际上是将无需求转化为有需求的活动，其目标是导向市场。只要营销得力，导向市场是有可能的。

无需求状况下的产品通常是那些新产品或新的服务项目，消费者因不熟悉、不了解而没有需求迹象；或是那些非生活必需的装饰品、赏玩品等，消费者在没有见到以前或没有兴趣的情况下是不会购买的；还有一些就是人们一般认为某些无价值的东西，或虽认为有价值但在特定情况下却没有价值的东西，以及消费者平常不熟悉的物品。因此，市场营销管理的任务就是实行刺激性营销，即设法引起消费者的兴趣，刺激其对某种产品或服务的需求，使无需求变为正需求。这是一项意义重大而又十分艰巨的任务。因为企业面临的是一种对某种产品或服务无需求的市场状况，营销人员必须针对性地采取有效的措施来创造需求。



信用卡营销

信用卡营销就是指通过激发和挖掘人们对信用卡商品的需求，设计和开发出满足持卡人需求的信用卡商品，并且通过各种有效的沟通手段使持卡人接受并使用这种商品，从中获得自身最大的满足，以实现经营者的目标。

信用卡的营销包括以下四个方面的内容：

（1）信用卡营销的起点是持卡人的需求。信用卡作为一种信用支付工具，它具有转账结算、存取现金、消费信贷等功能，持卡人的需求是多种多样的，发现并设法满足持卡人对信用卡的需求便成为其开展营销活动的首要工作

（2）信用卡营销的核心是社会交换过程。信用卡营销要能够顺利进行，其核心是要提供能够满足持卡人以及特约商户需要和欲望的信用卡商品和服务，并在公平合理的原则下进行交换与交易，从而实现交易各方的满意，使信用卡的营销活动得以最终完成。

（3）信用卡的手段是整体营销活动。信用卡营销的手段应包括市场调研、市场细分、目标市场选择、市场定位、产品设计与开发、产品定价、渠道选择以及促销组合的运作等。

（4）信用卡营销的目的是使顾客满意。



晚盈利

晚盈利是指企业通过提供免费发送、免费试用、免费品尝等营销活动吸引消费者注意力，先换换取其信任和好感，然后再靠这些东西实现盈利和支撑未来发展。

实施晚盈利策略，并不一定在初期提供免费晚餐，不同程度的低价或让利销售也包括在其中。晚盈利策略的实施在一定时期改变了传统盈利形式，在晚盈利策略下，企业不再是或不再完全是用产品直接赚钱，而是交换客户的注意力、信任和感情。当然，交换这些东西并不是最终目的，最终目的还是赚钱。晚盈利是一种间接或滞后的盈利形式，相对于传统的盈利形式，也可以说是一种新的盈利形式。晚盈利不仅可以体现在价格方面，也可以体现在成本方面。在创业初期加大对员工培训力度等措施，也会发生晚盈利现象。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



绿色营销

绿色营销是指企业在生产经营过程中，将企业自身利益、消费者利益和环境保护利益三者统一起来，以此为中心，对产品和服务进行构思、设计、销售和制造，为消费者提供绿色产品和服务，以满足消费者和经营者的共同利益为目的进行社会绿色需求管理。最早由英国威尔斯大学肯·毕提教授在其所著的《绿色营销：化危机为商机的经营趋势》一书中提出。

绿色营销是适应21世纪的绿色、健康、安全、环保等消费需求的基础上产生的一种新型营销理念，以环境保护为经营指导思想，以绿色文化为价值观念，以消费者的绿色消费为中心和出发点。它要求企业在经营中贯彻自身利益、消费者利益和环境利益相结合的原则。但是在实际运用中，绿色营销模式的制定和方案的选择及相关资源的整合仍以原有的营销理论为基础。绿色营销观念认为，企业在营销活动中，要顺应时代可持续发展战略的要求，注重地球生态环境保护，促进经济与生态环境协调发展。



人性化营销

人性化营销就是依照人性来进行市场营销活动，通过充分满足人性的需求来达成企业经营的目的，因而也称为人本化经营。人性化营销是商家与顾客在交易中充满温情和爱心的沟通过程，它能够提升顾客从商家的关爱中感受到的情感价值。

人性化营销是新时代的营销理念，它是随着消费市场的成熟和饱和而出现的。

人性化营销的特点是：（1）重视培养顾客的重复购买及其对企业或品牌的忠诚；（2）重视产品为顾客所提供的利益；（3）为顾客提供全面并体现人文关怀的高素质服务；（4）强调与顾客建立全面的接触及长久的关系。

实施人性化营销的策略有：（1）对企业自身的员工进行人性化管理；（2）树立人性化的品牌，依照人性来进行品牌理念设计，通过充分满足人性的需求来达到企业经营的目的；（3）实施人性化的市场细分；（4）人性化的产品组合；（5）人性化的包装设计；（6）建立人性化的客户关系。



奥运营销

奥运营销是以各种与奥运相关的内容（产品、人物、事件、服务）为载体，使企业和消费者之间建立以奥运文化为核心的品牌文化体系，从而将企业的产品（服务）与奥运精神的内涵进行融合。奥运营销一般采用奥运明星、体育赞助、活动、公关等方式，建立品牌联想整合传播，有目的地推进营销策略和营销活动的实施。

自1984年商界奇才彼得·尤伯罗斯创造性地将奥运和商业紧密结合起来使洛杉矶奥运会成为第一次赚钱的奥运会以来，奥运经济越来越成为商家关注的焦点。现代奥运会已经不是单纯的体育盛事，历届奥运会通过与营销的完美结合，从而成为展示人类经济、社会和文明的盛会。借奥运之机，整合资源，打造黄金品牌，超越竞争对手，进行营销突围，对每一个奥运会东道主国家企业来说都是千载难逢的机遇。

常见的奥运营销方式有：

（1）赞助与冠名。赞助与冠名是奥运

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

营销最直接有效的方法，也是运用得最多的方法，一般都为大品牌、大企业所用。

（2）抢占传播至高点。奥运期间，电视、广播、报纸、户外媒体等各种媒介传播竞争激烈。在奥运期间，让品牌能在各个角落形成一个统一鲜明的视觉系统，给顾客带来广泛强力冲击，将大大提升企业宣传效果。

（3）创造奥运文化。真正的奥运营销与品牌精品打造过程，除了赛事本身以外，在前期如何能借用奥运资源，结合自己的产品创造出一种本土奥运文化，也很重要。在举办系列传播过程当中，还可以与纪念邮票、纪念章、门票等各种非主流媒体结合，宣扬品牌文化。



体育营销

体育营销就是以体育活动为载体来推广自己的产品和品牌的一种市场营销手段。体育营销包括两个层面：一个层面是指将体育本身作为产品营销。从一支球队和它的运动员，到一场赛事、一次运动会，都可视为营销学意义上的产品，这个层面可以称之为体育产业营销。另一个层面是指运用营销学的原量，以体育赛事为载体而进行的非体育产品的推广和品牌传播等营销现象。比如在世界杯中所看到的赞助商的一切活动和身影，以及它们产品、品牌的巧妙展示等。我们通常所说的体育营销是指后一个层面。

体育营销是建立在赞助方、体育项目和观众三者基础之上，围绕赞助展开的一系列营销传播活动。赞助能将运动项目形象与企业品牌形象有机结合起来，通过赞助，使得消费者对产品形成认知、产生兴趣、增强渴望，直至购买。赞助是开展体育营销的首要因素，但仅有赞助是不够的，在体育活动结束之后，企业应加强宣传，促使消费者建立体育活动与企业形象的直观联想，持续购买产品或服务，并且与运动项目或组织保持持续联系，促使品牌的保值增值。



事件营销

事件营销是指企业通过策划、组织和利用具有名人效应、新闻价值以及社会影响的人物或事件，引起媒体、社会团体和消费者的兴趣与关注，以求提高企业或产品的知名度、美誉度，树立良好品牌形象，并最终促成产品或服务的销售。事件营销集新闻效应、广告效应、公共关系、形象传播、客户关系于一体，并为新产品推介、品牌展示创造机会，建立品牌识别和品牌定位。随着互联网的普及，一个事件或者一个话题可以更轻松地进行传播和引起关注，事件营销成为一种快速提升品牌知名度与美誉度的营销手段。

事件营销的切入点归结为三类，即公益、聚焦和危机。这三类事件都是消费者关心的，因而具备较高的新闻价值、传播价值和社会影响力。

（1）支持公益活动。企业通过对公益活动的支持引起人们的广泛注意，树立良好企业形象。

（2）搭车聚焦事件。企业及时抓住消费者广泛关注的热点事件，结合企业的传播或销售目的展开新闻搭车、广告投放和主题公关等一系列营销活动。

（3）危机公关。企业处于变幻莫测的商业环境中，时刻面临着不可预知的风

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

险。如果能够进行有效的危机公关，那么这些危机事件非但不会危害企业，反而会带来意想不到的广告效果。



虚拟社区

虚拟社区是由具有共同兴趣及需要的人们，利用网络传播的特性，通过网上社会互动满足自身需要而构筑的新型的生存与生活空间。虚拟社区一般以 BBS、邮件列表、新闻组、万维网网站以及实时聊天等网络传播方式为媒介，为网民提供一个对话、交流及交往服务的网上环境，是人们在网络上实现社会互动的社会生活单位与空间。

虚拟社区的使用是网络营销区别于传统营销的重要表现，可以增进网站和访问者或客户之间的关系，有利于培养社区成员对网站的忠诚度，甚至可以直接促进企业产品的销售。具体的来说，虚拟社区的主要作用是：（1）加强与消费者的沟通。（2）顾客资料的积累。（3）赢得顾客忠诚。（4）营销服务的拓展。（5）增加网站的交通量。（6）促进产品销售。



尾数定价策略

尾数定价策略是指在确定零售价格时，以零头数结尾，使用户在心理上有一种便宜的感觉，或是按照风俗习惯的要求，价格尾数取吉利数字，以扩大销售。这会使顾客产生大为便宜的感觉，属于心理定价策略的一种。

超市、便利店等以中低收入群体为目标顾客、经营日常用品的商家适合采用尾数定价策略。超市的经营商品以日用品为主，其目标顾客多为工薪阶层，其动机的核心是便宜和低档。人们进超市买东西，尤其是大超市，如沃尔玛、家乐福、华联等多是图价格低廉和品种齐全，而且人们多数是周末去一次把一周所需的日用品均购全，这样就给商家在定价方面一定灵活性，其中尾数定价策略是应用较广泛而且效果比较好的一种定价法。尾数定价不仅意味着给消费者找零，也意味着给消费者更多的优惠，在心理上满足了顾客的需要，即价格低廉。超市中的商品价格没有特别高的，基本都是千元以下，而且以几十元的居多，因此在超市中的顾客很容易产生冲动性购买，这样就可以扩大销售额。



情感广告

情感广告又叫做情绪广告或感性广告，是诉诸于消费者的情绪或情感反应，传达商品带给他们的附加值或情绪上的满足，使消费者形成积极的品牌态度。

消费者购买和使用商品在很多情况下是为了追求一种情感上的满足，或自我形象的展现。当某种商品能够满足消费者的某些心理需要或充分表现其自我形象时，它在消费者心目中的价值可能远远超出商品本身。也正因为这样，情感诉求广告在现代社会得以诞生，在今天更是得以蓬勃发展。

情感广告的主要形式是：（1）在广告中融入亲情、爱情、友情等情感，不仅赋予了商品生命力和人性化的特点，而且容易激起消费者的怀旧或向往的情感共鸣，从而能诱发消费者对商品的购买动机。（2）结合节日、社会事件某些特殊事件进行情感广告。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



沉默的螺旋

沉默的螺旋描述了这样一个现象：人们在表达自己想法和观点的时候，如果看到自己赞同的观点，并且受到广泛欢迎，就会积极参与进来，这类观点越发大胆地发表和扩散；而发觉某一观点无人或很少有人理会，有时会有群起而攻之的遭遇，即使自己赞同它，也会保持沉默。意见一方的沉默造成另一方意见的增势，如此循环往复，便形成一方的声音越来越强大，另一方越来越沉默的螺旋发展过程。

沉默的螺旋理论揭示了一种强有力的大众传播观：（1）舆论的形成是大众传播、人际传播和人们对意见环境的认知心理三者相互作用的结果；（2）大众传媒强调的意见由于具有公开性和传播的广泛性，容易被当作多数或优势意见所认知；（3）这种环境认知所带来的压力或安全感，会引起人际接触中劣势意见的沉默和优势意见的强化，并导致社会生活中占压倒优势的多数意见即舆论的诞生。



情境学习

情境学习理论认为，学习不仅仅是个体性的意义建构过程，更是一个社会性的、实践性的、以差异资源为中介的参与过程。知识的意义连同学习者自身的意识与角色都是在学习者和学习情境的互动、学习者与学习者之间的互动过程中生成的，因此学习情境的创设就致力于将学习者的身份和角色意识、完整的生活经验以及认知性任务重新回归到真实的、融合的状态。

情境学习最核心的思想就是人类的理性总是嵌入在具体情境里的，并随着情境的变化而变化；每一种情境都是人类在某一个特点的时空点上发生着的认知过程与人生体验。情境学习强调两条学习原理：（1）在知识实际应用的真实情境中呈现知识，把学与用结合起来；（2）通过社会性互动和协作来进行学习。



魅力型领导

魅力型领导理论是指领导者利用其自身的魅力鼓励追随者并作出重大组织变革的一种领导理论。

魅力型领导者的个人特征表现为：高度自信、支配他人的倾向、对自己的信念坚定不移以及强烈的个人道德感。魅力型领导者也可能有消极方面，如果魅力型领导者过分强调自己个人需要高于一切，要求下级绝对服从，或利用其高超的说服能力误导或操纵下级，则可能产生不良结果。

魅力型领导者区别于无魅力领导者的特征是：（1）他们反对现状并努力改变现状；（2）设置与现状距离很远的目标前景；（3）对自己的判断力和能力充满自信；（4）能深入浅出、言简意赅地向下级说明自己的理想和远大目标，并使之认同；（5）采取一些新奇、违背常规的行为，当他们成功时，会引起下级的惊讶和赞叹；（6）对环境的变化非常敏感，并采取果断措施改变现状；（7）经常依靠专长权力和参照权力，而不仅只用合法权力；（8）经常突破现有秩序的框架，采用异乎寻常的手段达到远大的目标；（9）被认为是改革创新的代表人物。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



乔哈里资讯窗

乔哈里资讯窗是一种关于沟通的技巧和理论。乔哈里资讯窗的研究重点主要落在人的软技能、行为习惯、移情作用、人际合作、人际发展以及组织间发展等领域。乔哈里资讯窗已经成了一个广泛使用的管理模型，用来分析以及训练个人发展的自我意识，增强信息沟通、人际关系、团队发展、组织动力以及组织间关系。

根据乔哈里资讯窗，人的内心世界被分为公开区、隐藏区、盲区、封闭区等四个区域。公开区：企业或组织中你知我知的资讯；隐藏区：我自己知道别人不知道的资讯；盲区：别人知道关于我的资讯，但我自己并不清楚；封闭区：双方都不了解的全新领域。

真正而有效的沟通，只能在公开区内进行，因为在此区域内，双方交流的资讯是可以共享的，沟通的效果是会令双方满意的。为了获得理想的沟通效果，就要通过提高个人信息曝光率、主动征求反馈意见等手段，不断扩大自己的公开区，增强信息的真实度、透明度。在沟通的策略上，可以在隐藏区内选择一个能够为沟通双方都容易接受的点来进行交流，这个点被叫做策略资讯开放点。当双方的交流进行了一段时间，策略资讯开放点会慢慢向公开区延伸，从而公开区被逐渐放大。



情感管理

情感管理的本质就是尊重人的尊严与价值。尊重人就意味着有效满足一定对象在特定情境中的合理要求。尊重人，不仅要求企业尊重员工的人格尊严、劳动成果和价值，还需要企业为员工创造良好的人际关系、公正的制度、良好的沟通环境等。积极实施情感管理，增强管理者与员工之间的情感联系和思想沟通，满足员工的心理需求，可以形成和谐融洽的工作氛围。

情感管理的方法主要有：（1）坚持以人为本的管理理念。（2）建立企业与员工共同的义务和责任制。明确企业和员工的共同目标，明确企业对员工应当承担的义务和责任，同时也规定员工对企业的义务和责任，企业和员工相互监督、相互促进。（3）互相理解，顺畅沟通。企业管理人员与员工之间的亲密感只能建立在相互尊重、互相理解的基础上。管理者与被管理者只有设身处地接纳对方，才能理解对方的行为，沟通才可以有效，关系才会密切。（4）开诚布公，倾听意见。



形象管理

形象管理，指管理者以身作则，为人表率，用自己的行为来体现人的感情，用自己的形象来影响职工，并建立良好的人际关系，从而产生凝聚力。

组成恰当的形象管理的标准因素是：（1）态度和行为保持一致；（2）反映组织的真实态度和行为；（3）注意处理外部焦点。

进行形象管理包含五个基本程序：（1）确认问题；（2）解决问题；（3）重新审视结果；（4）强调积极因素和解决方案；（5）通知利益相关者。通过采取以上措施，管理者可以把公众的注意力引向自己的优势而不是劣势，从而强化公司在公众中的良好形象。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



感情管理

感情管理是指管理者通过本身的形象、行为、情感来调动职工积极性的一种管理方法。作为领导者，仅仅依靠一些物质手段激励员工是不够的，与下属进行思想沟通与情感交流是非常必要的。感情管理是管理的一项重要内容，尊重员工、关心员工是搞好人力资源开发与管理的前提与基础，这一点对技术创新型企业尤其重要。

感情管理主要采用的方法是：

（1）民主管理。民主管理是沟通人与人的感情的一种行之有效的方法。要调动人的积极因素，发挥职工在企业管理中的作用，必须落实到对人的有效使用上。管理者要把自己置身于与职工平等的地位，形成真正的民主空气，以达到民主管理的目的。

（2）形象管理。指管理者以身作则，为人表率，用自己的行为来体现人的感情，用自己的形象来影响职工，并建立良好的人际关系，从而产生凝聚力。

（3）情感管理。现代管理的发展趋势是从对物的管理转向对人的管理。人是管理活动的中心，也是使用各种管理方案的基础，因此管理者必须将主要精力放在对人的管理上。而人是有感情的，人的行为往往受感情的支配。



市场补缺者

市场补缺者又称市场利基者，是指企业选择某一特定较小的细分市场为目标，提供专业化的服务，并以此为经营战略。这些中小企业由于集中力量专心致力于市场中被大企业忽略的某些细分市场，在这些小市场上专业化经营，因而获取了最大限度的收益。这些可以为中小企业带来利润的有利市场位置称为利基。

成为成功的市场补缺者通常具有的特点是：

（1）应该有足够的市场潜力和购买力。这种市场应该拥有众多的人口，他们具有很强的需求欲望，有极强的购买能力，三者缺一不可。

（2）利基市场应该有利润增长潜力，利润增长的速度要大于销售增长的速度，销售增长的速度要大于成本增长的速度。

（3）利基市场对主要竞争者不具有吸引力。

（4）企业应该具备占有理想补缺基点所需的资源、能力和足以对抗竞争者的信誉。



个性化营销

个性化营销是指企业面向消费者，直接服务于顾客，并按照顾客的特殊要求制作个性化产品的新型营销方式。

个性化营销即企业把对人的关注、人的个性释放以及人的个性需求的满足推到空前中心的地位，企业与市场逐步建立一种新型关系，建立消费者个人数据库和信息档案，与消费者建立更为个人化的联系，及时地了解市场动向和顾客需求，向顾客提供一种个人化的销售和服务。在个性化营销策略中，顾客根据自己需求提出商品性能要求，企业尽可能按顾客要求进行生产，迎合消费者个别需求和品味，以生产者与消费者之间的协调合作来提高竞争力，以多品种、中小批量混合生产取代

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

过去的大批量生产。个性化营销有利于节省中间环节，降低销售成本，注重产品设计创新、服务管理、企业资源的整合经营效率。不仅如此，由于社会生产计划性增强，资源配置接近最优，商业出现“零库存”管理，企业的库存成本也节约了。



营销近视症

营销近视症就是不适当地把主要精力放在产品上或技术上，而不是放在市场需要或者消费需要上，其结果导致企业丧失市场，失去竞争力。产品只是满足市场消费需要的一种媒介，一旦有更能充分满足消费需要的新产品出现，现有的产品就会被淘汰。而消费者的需求是多种多样并且不断变化的，并不是所有的消费者都偏好于某一种产品或价高质优的产品。因此，市场的饱和并不会导致企业的萎缩；造成企业萎缩的真正原因是营销者目光短浅，不能根据消费者的需求变化而改变营销策略。

营销近视症的具体表现是：（1）自认为只要生产出最好的产品，不怕顾客不上门；（2）只注重技术的开发，而忽略消费需求的变化；（3）只注重内部经营管理水平，不注重外部市场环境和竞争等。

营销近视症的产生从根本上是由于企业高层管理者对于产业环境和产业发展规律的错误判断。



城市营销

城市营销是运用市场营销的方法论，对城市的政治和经济资源进行系统的策划与整合，以求找到符合市场经济规律的发展路线，通过树立城市品牌，提高城市综合竞争力，广泛吸引更多的可用社会资源，来推动城市良性发展，满足城市人民物质文化生活需求。

城市营销是由菲利普·科特勒的国家营销衍生而来的，是由政府引导，以城市企业和居民为主体的营销活动。城市营销力求将城市视为一个企业，将某城市的各种资源以及所提供的公共产业或者服务向购买者兜售。城市营销包括一个城市内产品、企业、品牌、文化氛围、贸易、投资环境乃至城市形象和人居环境等全方位的营销，其营销市场既包括本地市场、国内市场以及海外市场，还囊括了互联网络上的虚拟市场。



经济人

经济人最早是由英国经济学家亚当·斯密提出。亚当·斯密认为人的行为动机根源于经济诱因，人都要争取最大的经济利益，工作就是为了取得经济报酬。因此组织需要用金钱与权力、组织机构的操纵与控制使员工服从。

经济人假设的基本观点是：（1）多数人天生是懒惰的，他们尽可能逃避工作；（2）多数人都没有雄心大志，不愿负责任，而心甘情愿受别人指使；（3）多数人的个人目标都是与组织的目标相矛盾的，必须用强制、惩罚的办法，才能迫使他们为达到组织目的而工作；（4）多数人工作都是为了满足基本的生理需要和安全需要，因此，只有金钱和地位才能鼓励他们努力工作；（5）人大致可以分为两类，多数人都是符合于上述设想的人，另一类是能够自己鼓励自己，能克制感情冲动的人，这

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

些人应负起管理的责任。

经济人假设对应的管理策略是：（1）组织用经济性奖酬来获取职工们的劳动与服从。（2）管理的重点主要在于高效率，人们的感情和士气是次要的。（3）如果人们工作效率低、情绪低落，解决办法就是重新审查组织的奖酬刺激方案，并加以改变。



理性人

理性人假设认为：作为经济决策的主体都是充满理智的，既不会感情用事，也不会盲从，而是精于判断和计算，其行为是理性的。在经济活动中，主体所追求的唯一目标是自身经济利益的最优化。如消费者追求的是满足程度的最大化，生产者追求的是利润最大化。理性人假设实际是对亚当·斯密经济人假设的延续。

理性人是对经济生活中的一般人的抽象。理性人假设认为，人的两大特征是：（1）自私，即人们的行为动机是趋利避害，是利己的。（2）完全理性，即每个人都能够通过成本—收益或趋利避害原则来对其所面临的一切机会和目标及实现目标的手段进行优化选择。

具体而言，在信息充分的前提条件下，理性人具有如下特点：（1）理性人具有关于他所处环境的完备知识，而且，这些知识即使不是绝对完备的，至少也相当丰富，相当透彻；（2）理性人有稳定的、条理清楚的偏好；（3）理性人有很强的计算能力，能算出每种选择的后果；（4）理性人能使其选中的方案自然达到其偏好尺度上的最高点，即理性人总是选择最优。



决策人

决策人假设把人的行为放在特定的组织背景下并充分考虑人的生理、心理特点进行分析。决策人假设不对人的活动目的及相应手段作永恒不变的先验设定，而把目的和手段看成是可在一定范围内加以调节的变量。它的着眼点不是单个人的效率因果链追溯，而是群体合理决策中的行为协调。

决策人假设的要点包括：（1）理性是有限的。由于环境约束和人类自身能力的限制，人们不可能知道关于未来行动的全部备选方案和有关事件的不确定性，也无力计算出所有备选方案的实施后果。（2）寻求满意解。决策者一旦发现了符合其欲望水平的备选方案，会结束搜索，选定该方案。（3）组织是一个诱因与贡献平衡系统。组织成员的协作意愿取决于由协作而得到的诱因和为协作而做的贡献之间的比较结果。只有当贡献小于或等于诱因时，组织成员才愿意协作，组织才能得以存续和发展。

决策人理论提醒管理者重视员工的比较决策思维，对员工的激励不能千篇一律，应对员工所属类型进行分类，制定因人而异的激励策略，以达到最大的激励效果。



理性生态人

理性生态人假设认为，一个理性生态人应具备双重素质：具有充分的生态伦理学素养；具备与其职业活动及生活方式相应的、理性的生态环境知识。这样，理性生态人既能对一切与环境有关的事物作出

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

符合生态学的评价，也会有充分的道德、智慧和知识制定符合生态学的策略。理性生态人是生态伦理学家提出的一种新的人类行为模式，它基于对传统经济人概念的批判，要求人们在社会生活中除了成为某一行业的专家外，还应具备与其职业活动及生活方式相关的自觉环境保护意识。

理性生态人主要有以下特征：和谐的自然观；双赢竞争；利益最优化。未来的社会将是一个生态化的社会，未来的管理理论与实践将会以理性生态人理论假设作为其理论基础。



目标人

目标人假设的观点主要是：(1) 人们在工作和生活中都有一定的目标，在完成目标之中实现工作和生活的意义，并且进一步形成更高级的目标；(2) 这些目标分别与生活、社会关系和发展有关，形成一个三个层次的有机目标体系，这三个层次的目标在不同的情景下分别成为行为的动力模式；(3) 个体的心理目标主要形成于后天的教育和社会交往之中，受到实践以及他人态度的影响；(4) 个人所追求的目标体现着个人的价值观，激励着个人的行为。

基于目标人假设和现代人本管理理论提出的个性化管理的思想，其基本思想是：在管理实践中应积极体现出管理者和被管理者的个性特征和人格力量，充分发挥和利用被管理者自身的心理目标在工作中的积极影响力，从而为顺利实现组织的发展目标提供行为动力和智慧。管理者只有把组织目标和被管理者的个人目标有效地结合起来，形成组织和员工的目标共同体，才会取得理想的管理效果。



社会人

社会人假设的理论基础是人际关系学说，最早来自于心理学家梅奥主持的霍桑实验。梅奥认为，人是有思想、有感情、有人格的社会人，作为一个复杂的社会成员，金钱和物质虽然对其积极性的产生具有重要影响，但是起决定因素的不是物质报酬，而是职工在工作中发展起来的人际关系。

社会人假设对应的管理策略主要是：(1) 管理人员不应只注意完成生产任务，而应把注意的重点放在关心人和满足人的需要上。(2) 管理人员不能只注意指挥、监督、计划、控制和组织等，而更应重视职工之间的关系，培养和形成职工的归属感和整体感。(3) 在实际奖励时，提倡集体的奖励制度，而不主张个人奖励制度。(4) 管理人员的职能也应有所改变，他们不应只限于制定计划、组织工序、检验产品，而应在职工与上级之间起联络人的作用：一方面，要倾听职工的意见和了解职工的思想感情；另一方面，要向上级呼吁、反映。(5) 社会人假设提出参与管理的新型管理方式，即让职工和下级不同程度地参加企业决策的研究和讨论。



生态人

生态人定义为具备生态意识，并在经济与社会活动中能够做到尊重自然生态规律，约束个人与集体行为，实现人与自然共生、经济和社会可持续发展的个人或群体。生态人既可以指国家，也可以指政府、企业和个人。生态人是与经济人相对应的，它是一种更加符合人类本质的理论

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

设定。广义的生态人不仅追求人与自然的共生，还追求人与他人、与自身的和谐，这是一种理想中的人，一种完人；狭义的生态人是特指单纯的环境保护人士。

生态人善于处理与自然、他人及其自身关系，保持良好生命存在状态。除了具备关爱自然、生态平衡等生态意识外，还应具有以下价值观念：具有整体论世界观或生态世界观范式；树立生态安全观；拥有生态善恶观；主张环境公平、正义观；推崇经济、社会和生态三者相协调的发展观。



有限理性人

有限理性人假设认为，人并非是完全理性的经济人，而只具有有限的决策能力和选择能力。每个正常的、身体健康的、适合于合作的人都具有选择的能力、决定的能力、自由意志，但是这种选择能力是有限的。

要达到完全理性，就必须符合以下三个条件：（1）每一个人作决策时必须了解影响决策的每一个因素；（2）每一个人作决策时必须能够完全估计到每一种可能的结果及其发生的概率；（3）每一个人都有能力对每一种结果的偏好程度进行排序。

事实上，没有人能够达到以上三种条件，因此完全理性的人不存在，人的行为动机是“愿意理性，但只能有限地做到”。由于人们通常都不可能获得与决策相关的全部信息，况且人的大脑思维能力是有限的，因此任何个人在一般条件下都只能拥有有限理性，人们在决策时不可能追求最优的结果，而只能追求满意的结果。



主观理性人

主观理性人假设认为人总是根据自身的价值判断，以主观上认为最有利于自身利益最大化的标准作出决策。

主观理性人假设的主要观点有：（1）每个人具有不同的偏好集，构成独特的自我价值判断体系，该体系的形成受到先天因素和后天因素的影响，且处于不停的变化之中。（2）不同人之间价值不可比较、不可加总。（3）个人是自我价值判断的惟一源泉，每个人都有特定的自我主观价值参考系。（4）每个人都是以自我为本位的、具有主观理性的人本主义者。（5）由于每个人能力的有限性和某些不可测因素，主观理性的行为往往不一定取得客观理性的效果。

主观理性人较之以前人性假设最大的进步就是引进了价值评判标准概念，使得个体选择有了赖以判断的价值参照系，因而也就有了对决策效果的评价尺度。



自我实现人

自我实现人是美国管理学家、心理学家马斯洛提出的。自我实现人假设认为，人都有欲望发挥自己的潜力，表现自己的才能。只有人的潜力充分发挥出来，人的才能表现出来，人才会感到最大的满足。

自我实现人假设对应的管理策略是：（1）管理重点的改变。管理的重点是要创造一种适宜的工作环境、工作条件，使人们能在这种环境下充分挖掘自己的潜力，充分发挥自己的才能，也就是说能够充分地自我实现。（2）管理人员职能的改变。管理者的主要任务在于为发挥人的智力创造适宜的条件，减少和消除职工自我实现

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

过程中所遇到的障碍。(3) 奖励方式的改变。管理的任务只是在于创造一个适当的工作环境，鼓励每一位职工都能从工作中得到心灵的内在奖励。(4) 管理制度的改变。管理制度应保证职工能充分地表露自己的才能，达到自己所希望的成就。



创新人

创新人假设认为，由于组织环境的变化非常迅速，管理者应改变被动适应的状况，进行全面、彻底的变革，其中人的不断学习和创新是最重要的内容，其相应的管理方式是学习创新型管理方式。

创新人假设的要点是：(1) 人的需要层次由低级向高级不断升华，其目的不仅是为了自我实现，还是为了创新，寻求工作上的创意和意义。(2) 人们力求在工作中不断创新、有所成就，通过持续的创新来发展自己的技术和能力，以便能适应知识经济的发展变化。(3) 为了实现持续创新，要求人们能够自我控制和自我激励；要求组织和社会创建一种宽松、自由、民主的环境，并综合运用多种激励手段激励人们不断地创新，以促进组织、社会的持续发展。(4) 个人的创新与组织目标的实现并不冲突，而是一致的。在适当条件下，个人应调整自己的创新目标，使之与组织目标相一致；组织也要为个人创新目标的实现提供必要的条件、环境和物质保障以便更好地实现组织的目标。



道德人

道德人假设认为，人们在追求物质需要的同时，能够承担对组织的道德义务和责任，并且能够以道德自律的方式进行自我治理。

道德人假设包含以下三个方面：(1) 利他。人是社会性的动物，会在后天逐渐形成和发展利他倾向；(2) 理性。人的理性是现代市场经济运行的基础。人的理性行为，并不意味着追求个人直接利益的最大化。人的自利行为是理性的，道德行为也是理性的，因此可以将传统经济学中的理性进行扩展，即利己的行为是理性的，动机上利他的行为也是理性选择；(3) 追求团体利益的最大化。利他主义追求的是他人或社会福利的改进。有共同利益的个人总是试图增进团体的利益。这个团体并不一定以组织的形式出现，通常情况下的组织只是这种团体的形式之一。



复杂人

复杂人的主要含义是：(1) 就个体人而言，其需要和潜力会随着年龄的增长、知识的增加、地位的改变、环境的改变以及人与人之间关系的改变而各不相同。(2) 就群体的人而言，人与人是有差异的。因此，无论是经济人、社会人，还是自我实现人的假设，虽然各有其合理性的一面，但并不适用于一切人。

从复杂人假设出发提出的超 Y 理论，要求管理人员根据具体的人的不同情况，灵活地采取不同的管理措施，要因人而异、因事而异、因时而异地实行富有弹性的领导与管理。复杂人假设要求将工作、组织、个人三者作最佳配合，其基本观点可概述如下：

(1) 人怀着各种不同的需要和动机加入工作组织，但最主要的需要是实现其胜

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

任感。

（2）胜任感人人都有，它可能被不同的人用不同的方法去满足。

（3）当工作性质和组织形态适当配合时，胜任感是能被满足的。

（4）当一个目标达到时，胜任感可以继续被激励起来，目标已达到，新的更高的目标就又产生。



唐僧团队

《西游记》中的唐僧团队虽然是虚拟的，但是师徒历经百险求取真经的故事，不仅家喻户晓，而且是中国文化的集中代表。这个团队最大的好处就是互补性，领导有权威、有目标，但能力差点；员工有能力，但是自我约束力差，目标不够明确，有时还会开小差。但是总的来看，这个团队是个非常成功的团队，虽然历经九九八十一磨难，但最后修成了正果。

阿里巴巴的总裁马云非常欣赏唐僧团队，认为一个理想的团队就应该有四种角色：德者、能者、智者、劳者。德者领导团队，能者攻克难关，智者出谋划策，劳者执行有力。



头脑风暴法

头脑风暴法又称智力激励法，是为了保证群体决策的创造性而发展的改善群体决策的方法。采用头脑风暴法组织群体决策时，要集中有关专家召开专题会议，主持者以明确的方式向所有参与者阐明问题，说明会议的规则，尽力创造融洽轻松的会议气氛，由专家们自由提出尽可能多的方案。主持人一般不发表意见，以免影响会议的自由气氛。

头脑风暴法应遵守的原则是：（1）庭外判决原则。对各种意见、方案的评判必须放到最后阶段，此前不能对别人的意见提出批评和评价。认真对待任何一种设想，而不管其是否适当和可行。（2）欢迎各抒己见，自由鸣放。创造一种自由的气氛，激发参加者提出各种荒诞的想法。（3）追求数量。意见越多，产生好意见的可能性越大。（4）探索取长补短和改进办法。除提出自己的意见外，鼓励参加者对他人已经提出的设想进行补充、改进和综合。



情景规划

情景规划是对系统未来发展的可能性和导致系统从现状向未来发展的一系列动力、事件、结果的描述和分析，目的在于增加政策的弹性和对未来不确定性的应变能力，从而及时、有效地指导实践行动。

情景规划过程模型是一个动态渐进的过程，在规划过程中需要不断判断、验证及修正。一个完整的情景规划过程是由界定问题、规划情景及学习情景三个环节组成的闭环过程。它的主要优点是增强了决策的科学化和民主化。它在规划人员和决策者之间架起了一座沟通的桥梁。规划人员利用自身的知识、专业、洞察力和协调能力，系统地提出未来可能发生的几种情景，拓宽决策者的视野；而决策者根据自身的实践经验判断和验证情景与现实世界的匹配程度，将信息反馈到规划人员，不断对情景进行校准和改进。情景规划为多方利益主体提供了共同参与、相互沟通的平台，促进了不同的利益主体的沟通、理

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

解、协商，增强决策的民主化，成为达成共识、协作行动、解决问题的一种有效手段。



学习五角星

学习五角星是指公司可以从顾客、供货商、员工、顾问以及标杆瞄准等五个不同的领域学习了解需要改进的领域，这五个学习的来源被称为学习五角星。

学习五角星的内容是：（1）客户是企业需要了解信息的重要来源。最重要的客户往往是改进工作的最好入手之处，当然最好是非常有创造性的客户和世界级运营水平的客户。有时候，那些特别挑剔的客户提出的观点可能正是应该考虑的目标。（2）供应商也能为企业提供类似的帮助，而且这种帮助并不只局限于流程的下端。优秀的供应商的兴趣会延伸到整个供应系统。（3）企业的员工对流程有深入的了解，也是改进流程思路的重要来源。（4）咨询顾问能够提出有用的外部观察者看法。（5）标杆学习。企业通过标杆瞄准学习榜样来寻求知识和启发。标杆瞄准可以比较的内容包括：预算或财政绩效、顾客服务提供系统及其度量指标、生产率、技术应用、计划和项目管理业绩、人力资源管理、财务控制系统。



企业智商

企业智商是指商业组织通过不断的学习和实践，使全体员工所共同拥有的、整体的、有机的、具有组织特色的理论知识、思维模式和运营经验与能力。企业智商的具体表现形式为各种无形资产，如专利、商标、许可证、企业形象、顾客忠诚度、管理技能等。不同种类的无形资产给企业带来不同的价值，例如：专利给企业带来的是一种直接增值活动，出售受专利保护的产品和服务。

企业智商的重要性是：（1）企业智商是衡量组织绩效的指标，是划分绩优企业和绩劣企业的决定性因素，高企业智商的公司会稳步上升，而低企业智商的公司注定要在末端徘徊。（2）只有当公司的战略、管理能力与竞争环境相匹配时，公司才能达到最优的财务业绩。（3）企业智商不仅是企业战略决策的基础，也是企业执行能力的基础，因此它决定了企业的运营模式和赢利能力。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第十章 不可不知的宏观经济管理



GDP

GDP 是 Gross Domestic Product 的缩写，即国内生产总值，是指经济社会（即一国或一地区）一定时期内运用生产要素所生产的全部最终产品（物质和劳动）的市场价值，是反映一国（地区）全部生产活动最终成果的重要指标。一国的 GDP 大幅度增长，反映出该国经济发展蓬勃。反之，如果一国的 GDP 出现负增长，显示该国经济处于衰退状态。

对于 GDP 的理解，应该注意以下几个问题：(1) 国内生产总值是用最终产品来计量的，中间产品不能计入，否则会造成重复计算。(2) 国内生产总值是一个市场价值的概念。那些非生产性活动以及地下交易、黑市交易等不计入 GDP 中。(3) GDP 是计算期内生产的最终产品价值，因而是流量而不是存量。



绿色 GDP

绿色 GDP 是指一个国家或地区在考虑了自然资源（主要包括土地、森林、矿产、水和海洋）与环境因素（包括生态环境、自然环境、人文环境等）影响之后，经济活动的最终成果，即将经济活动中所付出的资源耗减成本和环境污染成本从 GDP 中予以扣除。绿色 GDP 指标实质上代表了国民经济增长的净正效应。绿色 GDP 占 GDP 的比重越高，表明国民经济增长的正面效应越高，负面效应越低。

绿色 GDP 概念的基础是：只有当全部的资本存量随时间保持不变或增长时，这种发展途径才是可持续的。衡量绿色 GDP 意味着要调整国民经济核算体系，减少人类对自然环境的破坏，实行可持续发展。绿色 GDP 是在传统国民生产总值的基础上，考虑了环境成本和资源成本，因此环境成本和资源成本的计算成为绿色 GDP 计算的关键所在。



名义 GDP

名义 GDP 也称货币 GDP，是用生产物品和劳务的当年价格计算的全部最终产品的市场价值，是按当前价格评价物品与劳务的生产，而不考虑通货膨胀因素。与名义 GDP 相对的实际 GDP 是按不变价格评价物品与劳务的生产，通常以某年做基年，然后以基年的价格计算，消除了通货膨胀的影响。

通俗地说，名义 GDP 是指一定时间内所生产的商品与劳务的总量乘以“货币价格”或“市价”而得到的数字，而名义 GDP 增长率等于实际国内生产总值增长率与通货膨胀率之和。因此，即使总产量没有增加，仅价格水平上升，名义 GDP 仍然是会上升的。在价格上涨的情况下，国内生产总值的上升只是一种假象，有实质性

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

影响的还是实际国内生产总值变化率，所以使用国内生产总值这个指标时，还必须通过GDP缩减指数，对名义GDP做出调整，从而精确地反映产出的实际变动。



实际GDP

实际GDP又称真实GDP，是指在一年内该国或区域居民所生产的最终产品和劳务按某一基年的市场价格计算得出的货币总额。实际GDP是按某一基年的不变价格计算得出，所以不包含价格变动对GDP的影响。实际GDP反映的是某一时期内国内生产总值中实际产出数量的真实变化情况，便于不同国家或不同时期国内生产总值之间的比较。

实际GDP是相对于名义GDP的一个概念。名义GDP虽然与实际GDP在经济学意义上有区别，但是在统计方法上是相同的。统计部门公布的多为名义GDP，经济学家在进行经济分析时大多使用实际GDP。



CPI

CPI是Consumer Price Index的缩写，即消费者物价指数，是反映与居民生活有关的商品及劳务价格变动的指标。由于不同国家的经济发展水平、居民生活消费水平、恩格尔系数、民族消费习惯等不同，各国CPI中的消费品和服务的类别以及权重也不尽相同。中国目前采用的CPI商品分类目录和编制方法始于2000年，CPI统计涵盖的范围包括食品、烟酒及用品、衣着、家庭设备用品及服务、医疗保健及个人用品、交通和通信、娱乐教育文化用品及服务、居住等8个大类，251个基本分类。

CPI通常作为观察通货膨胀水平的重要指标，一般说来当CPI > 3%时就意味着通货膨胀；而当CPI > 5%时，则意味着严重的通货膨胀。如果CPI长期低迷，则意味着经济进入通货紧缩。



PPI

PPI是英文Producer Price Index的缩写，即生产者物价指数，是衡量企业产品出厂价格变动趋势和变动程度的一个价格指数，是反映某一时期生产领域价格变动情况的重要经济指标，也是制定有关经济政策和国民经济核算的重要依据。生产者物价指数的主要目的是衡量各种商品在不同的生产阶段的价格变化情形，是统计部门收集和整理的若干个物价指数中的一个。目前，我国PPI的调查产品有4000多种，覆盖全部39个工业行业大类。

PPI能够反映生产者获得原材料的价格波动情况，推算消费者物价指数，从而估计通胀风险。PPI通常作为观察通货膨胀水平的重要指标。如果生产物价指数比预期数值高时，表明有通货膨胀的风险。如果生产物价指数比预期数值低时，则表明有通货紧缩的风险。



低碳经济

低碳经济，是指在可持续发展理念指导下，通过技术创新、制度创新、产业转型、新能源开发等多种手段，尽可能地减少煤炭、石油等高碳能源消耗，减少温室气体排放，达到经济社会发展与生态环境保护双赢的一种经济发展形态。

低碳经济是以低能耗、低污染、低排放为基础的经济模式，是人类社会继农业

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

文明、工业文明之后的又一次重大进步。低碳经济实质是能源高效利用、清洁能源开发、追求绿色 GDP 的问题，核心是能源技术和减排技术创新、产业结构和制度创新以及人类生存发展观念的根本性转变。发展低碳经济，一方面是积极承担环境保护责任，完成国家节能降耗指标的要求；另一方面是调整经济结构，提高能源利用效益，发展新兴工业，建设生态文明。这是摒弃以往先污染后治理、先低端后高端、先粗放后集约的发展模式的现实途径，是实现经济发展与资源环境保护双赢的必然选择。



循环经济

循环经济是指在人、自然资源和科学技术的大系统内，在资源投入、企业生产、产品消费及其废弃的全过程中，把传统的依赖资源消耗的经济模式，转变为依靠生态资源循环来发展的经济模式。循环经济以尽可能小的资源消耗和环境成本，获得尽可能大的经济和社会效益，从而使经济系统与自然生态系统的物质循环过程和谐发展，促进资源永续利用。循环经济本质上是一种生态经济，它要求运用生态学规律来指导人类社会的经济活动。循环经济作为一种科学的发展观念，一种全新的经济发展模式，具有新的系统观、新的经济观、新的价值观、新的生产观和新的消费观等独立特征。



知识经济

知识经济是指以知识为基础的经济，是人类知识积累到一定程度以及知识在经济发展中的作用增加到一定阶段的历史产物，是一种新型的富有生命力的经济形态。创新是知识经济发展的动力，教育、文化和研究开发是知识经济的先导产业，教育和研究开发是知识经济时代最主要的部门，知识和高素质的人力资源是最为重要的资源。知识经济一方面是一个继农业、工业之后的新兴的主产业，而另一方面，反过来又深刻地影响着传统的工业和农业，促进工业和农业进一步现代化、知识化。知识经济的标志和特征是资源利用智力化、资产投入无形化、知识利用产业化、高科技产业支柱化、经济发展可持续化、世界经济全球化、企业发展虚拟化和人均收入差距扩大化等。



假日经济

假日经济是指人们利用节假日集中购物和消费的行为带动经济发展的一种经济模式。假日经济可以形象地表达为：由于有一部分人休息，使得另一部分人获得工作的机会。假日经济属于消费经济范畴。

假日经济的产业体系涵盖面非常广，几乎涉及了第三产业中的大部分行业。除作为假日经济支柱行业的旅游业外，商业、餐饮业、娱乐业、体育产业、交通运输业、影视业、展览业、广告业，甚至是彩票都是假日经济的一部分。假日经济是一种新的经济模式，是随着我国经济和社会的发展，人民生活水平不断提高，闲暇时间日益增多的情况逐渐形成的。



会展经济

会展经济是各种类型交流会、洽谈会、展览会、博览会的总称，它是利用一定的地域优势、经济特色、资源优势，由政府或社会团体组织，召集供需双方按照

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

事先确定的时间和地点，举行专业性的或综合性的产品布展、宣传、交易和服务为内容的特色型经济活动。

会展经济的特征是：（1）它是区别于一般经济活动的特色型经济活动；（2）它有事先确定的时间和地点；（3）它能使产品得到充分的宣传、展示，其直观性、艺术性、宣传力得以充分体现；（4）它能集合众多的供需双方互相进行交流；（5）集中时间，批量购销；（6）既交流了产品，又沟通了信息。

会展经济一般被认为是高收入、高盈利的经济形式，其利润率大约在20%～25%以上。会展经济是市场经济发展到一定阶段的产物，是与市场经济对信息交流和商品展示的内在要求相适应的。

会展经济的作用是：（1）可以带动相关产业的发展；（2）为企业开展营销活动提供了一个很好的场所；（3）促进城市的发展，提高城市的知名度和美誉度。



注意力经济

注意力经济又称眼球经济，是指由注意力所形成的经济模式。注意力经济具体是指最大限度的吸引用户或消费者的注意力，通过培养潜在的消费群体，以期获得最大的未来商业利益的经济模式。最早正式提出注意力经济这一概念的是美国的迈克尔·戈德海伯。1997年迈克尔·戈德海伯发表了一篇题为《注意力购买者》的文章，提出注意力经济这一概念。

在注意力经济模式中最重要的是大众的注意力，只有大众对某种产品注意了，才有可能成为消费者，购买这种产品。而要吸引大众的注意力，重要的手段之一，就是视觉上的争夺。注意力经济营造了一种新的商业环境和商业关系，它改变了市场的观念以及市场的价值分配，使我们进入一个品牌经济时代。在这样的环境下，商家更加注重公众的注意力和长期顾客的维持。注意力经济具有知识经济的内涵特征、客户主导经济的市场特征、信念经济的表现特征、生态经济的商业关系和赢家通吃的竞争方式。



市场经济

市场经济是“以维护产权，促进平等和保护自由的市场制度为基础，以自由选择、自愿交换、自愿合作为前提，以分散决策、自发形成、自由竞争为特点，以市场机制导向社会资源配置的经济形态”。

市场经济的本质并不在于“市场”和它的“机制”与“功能”，而在于与“私有”、“契约”、“独立”相对应的“产权”、“平等”、“自由”等具有鲜明价值判断特性的行为规范性质的制度，是建立一种通向文明的人与人之间的关系的主张和追求。市场经济是自由的经济、平等的经济、产权明晰的文明经济，是市场交换规则普遍化的经济形态。

市场经济的一般特征是：（1）平等性；（2）竞争性；（3）法制性；（4）开放性。1994年，中国共产党第十四次代表大会提出了我国经济体制改革的目标是建立社会主义市场经济体制。



计划经济

计划经济，又称指令型经济，是指在生产资料公有制的基础上，根据社会主义

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

基本经济规律的要求，由国家按照经济、社会建设与发展的统一计划来管理国民经济的社会经济制度。我国建国后到改革开放前曾经实行过计划经济。

计划经济存在很多弊端，包括：（1）资源在微观上无法有效配置；（2）不能改善微观效率；（3）扼杀个人劳动积极性。正是因为计划经济存在很多弊端，我国从1978年开始对计划经济体制进行改革，向市场经济体制过渡。

计划经济获得成功的条件是：（1）要有全面、准确、快速和及时的信息收集、加工和传达系统；（2）劳动者和管理人员要有劳动和工作的积极性；（3）生产经营者要有决策权；（4）不允许无偿侵占他人的劳动成果。这些条件难以满足，这正是计划经济存在弊端的原因。



创意经济

创意经济，又叫创意工业、创造性产业，指那些从个人的创造力、技能和天分中获取发展动力的企业，以及那些通过对知识产权的开发可创造潜在财富和就业机会的活动。

创意经济通常包括广告、建筑、艺术和古董市场、手工艺品、时尚设计、电影与录像、交互式互动软件、音乐、表演艺术、出版业、软件及计算机服务、电视和广播等等。此外，还包括旅游、博物馆和美术馆、遗产和体育等。自从英国政府1998年正式提出“创意经济”的概念以来，发达国家和地区提出了创意立国或以创意为基础的经济发展模式，发展创意产业已经被提到了发达国家或地区发展的战略层面。



节约悖论

根据凯恩斯主义的国民收入决定理论，增加储蓄会减少国民收入，使经济衰退；而减少储蓄会增加国民收入，使经济繁荣。也就是说，节约会导致经济衰退，这与常识“节约是美德”相矛盾，这就是“节约悖论”。“节约悖论”在资源没有得到充分利用的情况下是存在的，而在资源充分利用时，节约的悖论是不存在的。经济大萧条时期的景象就是节约悖论的一个生动的例子。由于人们对未来预期不抱任何希望，所以大家都尽量多储蓄。但是，他们不愿意消费的心理和行为又导致其收入继续下降。

1936年凯恩斯在《就业、利息和货币通论》中提出了著名的节约悖论，他引用了一则古老的寓言：有一窝蜜蜂原本十分繁荣兴隆，每只蜜蜂都整天大吃大喝。后来一个哲人教导它们说，不能如此挥霍浪费，应该厉行节约。蜜蜂们听了哲人的话，觉得很有道理，于是迅速贯彻落实，个个争当节约模范。但结果出乎预料，整个蜂群从此迅速衰败下去，一蹶不振了。



刘易斯拐点

刘易斯拐点是指劳动力从过剩向短缺的转折点。在工业化过程中，随着农村富余劳动力向非农产业的逐步转移，农村富余劳动力逐渐减少，最终枯竭，此时刘易斯拐点就会出现。随着“民工荒”的出现，很多人认为中国经济正临近“刘易斯拐点”。

经济学家刘易斯认为，在一国发展初期存在二元经济结构，一个是以传统生产

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

方式生产的“维持生计”部门（以传统农业部门为代表）；一个是以现代生产方式生产的“资本主义”部门（以工业部门和城市为代表）。农业部门人口多、增长快，由于边际生产率递减规律，其边际生产率非常低甚至为零，农业部门出现大量劳动力剩余。此时，只要工业部门能够提供稍大于维持农村人口最低生活水平的既定工资，农业部门就将涌入大量劳动力至工业部门，为工业部门的扩张提供无限的劳动力供给。

随着农村剩余劳动力的转移，工业部门不断扩张。由于在既定工资水平上，劳动力的供给是无限的，工业部门在实际工资不变的情况下将所获得利润转化为再投资，将规模不断扩大直到将农村剩余劳动力全部吸收完，这个时候工资便出现了由水平运动到陡峭上升的转变，这就是刘易斯拐点。



经济周期

经济周期又叫景气循环、商业周期，是指国民总产出、总收入和总就业的周期性波动，也就是说经济周期是指经济在运行中周期性出现的经济扩张与经济紧缩交替更迭、不断循环往复的一种现象。经济周期分为繁荣、衰退、萧条和复苏四个阶段。

在现实的市场经济条件下，企业也非常关注经济周期的变化，因为企业生产经营状况的好坏，既受其内部因素的影响，也受企业外部宏观经济环境和市场环境的影响。虽然企业无力决定它的外部环境，但可以通过改善内部因素，来适应外部环境的变化，以便利用外部环境，来增强企业活力，扩大企业产品的市场占有率。



拉弗曲线

拉弗曲线描述的是这样一种关系：一般情况下，税率越高，政府的税收就越多，但税率的提高超过一定的限度时，企业的经营成本提高，投资减少，收入减少，即税基减小，反而导致政府的税收减少。拉弗曲线是由美国供给学派经济学家拉弗提出的，故此而得名。拉弗主张政府必须保持适当的税率，以保证较好的财政收入。

“拉弗曲线”所论问题非常古老。我国古典名著《管子》就说：“取民有度”，把制定适当的税收标准作为治国安邦的根本政策。司马迁在《史记》中提出了“善因论”的经济思想，他说：对于普通百姓的经济活动，政府的政策“善者因之，其次利道（导）之，其次教诲之，其次整齐之，最下者与之争。”也就是说，国家最好的经济政策是顺应和听任人们进行生产、贸易等经济活动，不要横加干预，在某些方面进行诱导和教化，鼓励或告诫人们应该或不应该参与哪些经济活动，必要时进行一定的调节和限制，“与民争利”是最差的经济政策。



CEO信心指数

CEO信心指数是由世界大型企业联合会发起和编制，旨在反映CEO对宏观经济的预期。CEO信心指数的编制以每个季度的CEO信心问卷调查为基础，调查群体为800～1000个美国公司的CEO，从中选择100～150个有代表性的回复问卷作为样

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

本。CEO 信心指数调查内容涉及四个常规问题，其中两个是关于宏观经济的态度和预期，另外两个关于各自所处产业的整体状况态度和预期。此外，在每个季度的调查中还涉及 1 ~2 个特殊的附加问题。

如果 CEO 信心指数高于 50，表明 CEO 们看好美国经济。受金融危机的影响，2008 年第四季度 CEO 信心指数信心急剧下降到 24，这是自 1976 年开始编制 CEO 信心指数以来的最低水平。



产业集聚

产业集聚是指同一产业在某个特定地理区域内高度集中，产业资本要素在空间范围内不断汇聚的一个过程，主要是生产某种产品的若干个不同类企业，以及为这些企业配套的上下游企业、相关服务业高度密集地聚集在一起。

产业集聚可以产生外部规模经济效益、创新效益和竞争效益。产业集聚形成模式主要有两种：（1）市场创造模式，即区域范围内首先出现专业化市场，为产业集聚的形成创造了重要的市场交易条件和信息条件，最后使产业的生产过程也聚集在市场的附近；（2）资本转移模式，一般是发生在有产业转移的背景下，当一个规模较大的企业出于接近市场或节约经营成本的考虑，在生产区位上做出重新选择，并投资于一个新的地区的时候，有可能引发同类企业和相关企业朝这个地区汇聚。



财政赤字

财政赤字是财政支出大于财政收入而形成的差额。由于会计核算中用红字表示入不敷出，所以把财政支出大于财政收入的差额称为财政赤字。财政赤字是财政收支未能实现平衡的一种表现，是一种世界性的财政现象。

一国之所以会出现财政赤字，有许多原因。有的是为了刺激经济发展而降低税率或增加政府支出，有的则因为政府管理不当，引起大量的逃税或过分浪费。当一个国家财政赤字累积过高时，就好像一家公司背负的债务过多一样，对国家的长期经济发展而言，并不是一件好事。一国财政赤字若加大，该国货币会贬值，反之，若财政赤字缩小，表示该国经济良好，该国货币会升值。财政赤字的大小对于判断财政政策的方向和力度是至关重要的。财政政策是重要的宏观经济政策之一，而财政赤字则是衡量财政政策状况的重要指标。



充分就业

充分就业是指在一定的货币工资水平下所有愿意工作的人都可以找到工作。充分就业并不意味着所有人都找到工作，因为可能存在一部分人本来就不愿意工作。充分就业与某些失业现象的存在并不矛盾，如摩擦性失业和自愿性失业，这两种失业都是正常的，只有非自愿性失业才是真正的失业。大多数经济学家认为存在 4% ~6% 的失业率是正常的，此时社会经济处于充分就业状态。

充分就业是由英国经济学家凯恩斯于 1936 年在其著作《就业、利息和货币通论》中提出的。凯恩斯认为，充分就业是由有效需求决定的。如果有效需求不足，从而造成非自愿性失业，社会就不能实现充分就业。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

要实现充分就业，政府必须加强对经济的干预，力求达到或维持总需求的增长速度和该国经济生产能力的扩张速度的均衡。



宏观调控

宏观调控是国家运用计划、法规、政策等手段，对市场经济活动进行干预和调整，把微观经济活动纳入国民经济宏观发展轨道，及时纠正经济运行中偏离宏观目标的倾向，以保证国民经济持续、快速、协调、健康发展。

中国宏观调控的主要目标是：（1）促进经济增长；（2）增加就业；（3）稳定物价；（4）保持国际收支平衡。

宏观调控的领域包括：（1）有关国家整体经济布局及国计民生的重大领域；（2）容易产生“市场失灵”的经济领域；（3）私人的力量不愿意进入的领域。

宏观调控的手段包括：（1）法律手段，指国家通过制定和运用经济法规来调节经济活动的手段。主要通过经济立法和经济司法进行调节经济，有权威性和强制性。（2）经济手段，是国家运用经济政策和计划，通过对经济利益的调整来影响和调节经济活动的措施。（3）行政手段，指国家通过行政机构，采取带强制性的行政命令、指示、规定等措施，来调节和管理经济。



中央银行

中央银行是指由政府组建的，负责控制国家货币供给，监管金融体系的金融管理机构，是一个国家最高的货币金融管理机构。中央银行在各国的金融体系中居于主导地位。中央银行是“发行的银行”，对调节货币供应量、稳定币值有重要作用；中央银行是“银行的银行”，它集中保管银行的准备金，并对它们发放贷款，充当“最后贷款者”；中央银行是“国家的银行”，它是国家货币政策的制订者和执行者，也是政府干预经济的工具；同时中央银行为国家提供金融服务，代理国库，代理发行政府债券，为政府筹集资金，代表政府参加国际金融组织和各种国际金融活动。中国的中央银行是中国人民银行。

中央银行的主要职能是宏观调控、保障金融安全与稳定、金融服务。中央银行从事的业务不是为了盈利，而是为实现国家宏观经济目标服务。中央银行的主要业务有：货币发行、集中存款准备金、为商业银行和其他金融机构办理资金的划拨清算和资金转移的业务等。



通货紧缩

通货紧缩又称通货收缩，是指市场中货币供应量少于流通领域对货币的需求量从而引起的货币升值，使得商品和劳务的货币价格总水平持续下跌的现象。也就是我们日常生活中所说的“钱变得值钱了”。

通货紧缩是通货膨胀的反义词，通货紧缩对经济与民生的杀伤力比通货膨胀更厉害。通货紧缩是指物价水平、货币供应量和经济增长率三者同时持续下降。当货币紧缩时，市场上的货币减少，购买能力上升，导致物价的下跌；长期的货币紧缩会抑制投资和生产，造成失业率的上升和经济的衰退。通货紧缩导致实质债务加重，贷款人减少开支、出售资产，造成企

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

业获利下降并降低劳工成本；同时贷款人收入与资产价格下降，使得贷款人实际贷款增加和经济需求减少，并形成恶性循环。



通货膨胀

通货膨胀是指整体物价水平普遍的、持续性上升。通货膨胀是指货币的购买力下降，也就是我们日常生活中所说的“钱变得不值钱了”。

通货膨胀的类型主要有：（1）温和的通货膨胀。温和的通货膨胀是指通货膨胀率基本保持在2%－3%。在经济发展过程中，存在温和的通货膨胀能像润滑油一样能刺激经济的增长，但一定要控制在5%以内；（2）疾驰的通货膨胀。疾驰的通货膨胀是一种不稳定的、迅速恶化的通货膨胀，通货膨胀率一般在两位数以上；（3）恶性的通货膨胀。这种通货膨胀率一般在三位数以上，一旦发生将完全失控，最终导致社会物价的持续飞速上涨；（4）隐蔽的通货膨胀，又称为受抑制的通货膨胀、抑制型的通货膨胀。隐蔽的通货膨胀是指社会经济中存在着通货膨胀的压力或潜在的危机，但由于政府实施了价格管制政策，使得通货膨胀没有真正地显现出来。但是，如果政府解除或放松价格管制，通货膨胀立刻发生。



通货膨胀惯性

通货膨胀惯性又称通货膨胀粘性，是指在受到随机扰动的冲击之后，通货膨胀偏离通货膨胀均衡状态后会持续一定的时间，而不是立刻恢复到均衡。通货膨胀偏离均衡状态持续的时间越长，则通货膨胀的惯性越大。由于通货膨胀惯性的存在，政府抑制通货膨胀的措施并不能立刻产生效果，而是存在一定的滞后性。

通货膨胀惯性产生的原因主要有：（1）工资及价格粘性导致通胀政策的调整具有一定的惯性；（2）通胀的调整速度受市民对通货膨胀预期的变化或对货币政策信心的影响；（3）影响通胀调整的重要因素是随机冲击的性质与程度；（4）货币政策产生效应需要一定的时间。



通货膨胀预期

通货膨胀预期是指人们已经预计到通货膨胀要来，做好准备以避免通货膨胀造成的损害。通货膨胀预期本身就会加速通货膨胀的到来，是导致通货膨胀的重要原因。之所以如此，是因为当消费者或投资者预计有强烈的通货膨胀的时候，就会改变自己的消费或投资行为，加剧通货膨胀，并可能造成通货膨胀的螺旋式上升。通货膨胀预期导致的对产品和资产的需求会导致此类产品价格加速上涨。如果这些产品的价格形成上涨趋势，会进一步加剧通货膨胀预期，再次加大购买需求，导致通货膨胀的螺旋式上升。



公开市场业务

公开市场业务是指中央银行通过买进或卖出有价证券，吞吐基础货币，调节货币供应量的活动，是货币政策工具之一。中央银行买卖证券的目的不是为了盈利，而是为了调节货币供应量。根据经济形势的发展，当中央银行认为需要收缩银根时，便卖出证

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

券，相应地收回一部分基础货币，减少金融机构可用资金的数量；相反，当中央银行认为需要放松银根时，便买进证券，扩大基础货币供应，直接增加金融机构可用资金的数量。

公开市场业务具有主动性、灵活性和时效性等特点。公开市场业务是目前大多数市场经济国家的中央银行控制货币供给量的重要和常用的工具。



财政政策

财政政策是指通过财政支出与税收来调节总需求的政策。财政政策是国家整个经济政策的组成部分，同其他经济政策有着密切的联系。财政政策的制定和执行，要有金融政策、产业政策、收入分配政策等其他经济政策的协调配合。根据财政政策调节经济周期的作用不同，可将其划分为自动稳定财政政策和相机抉择财政政策。根据财政政策调节国民经济总量和结构中的不同功能，可将其划分为扩张性财政政策、紧缩性财政政策和中性财政政策。

2009年，中国为了应对全球范围内的金融危机，实行了积极的财政政策。积极财政政策的主要内容包括五个方面：（1）扩大政府公共投资，着力加强重点建设；（2）推进税费改革，实行结构性减税；（3）提高低收入群体收入，大力促进消费需求；（4）进一步优化财政支出结构，保障和改善民生；（5）大力支持科技创新和节能减排，推动经济结构调整和发展方式转变。积极的财政政策取得了明显成效，对中国经济企稳回升发挥了重要作用。



紧缩性财政政策

紧缩性财政政策是宏观财政政策的类型之一，是指通过增加财政收入或减少财政支出以抑制社会总需求增长的政策。由于增收减支的结果集中表现为财政盈余，回此，紧缩性财政政策也称盈余性财政政策。

紧缩性财政政策是国家通过财政分配活动抑制或压缩社会总需求的一种政策行为。它往往是在已经或将要出现社会总需求大大超过社会总供给的趋势下采取的。它的典型形式是通过财政盈余压缩政府支出规模。财政收入构成社会总需求的一部分，因而财政盈余意味着将一部分社会总需求冻结不用，从而达到压缩社会总需求的目的。



扩张性财政政策

扩张性财政政策又称膨胀性财政政策，是指国家通过财政分配活动刺激和增加社会总需求的一种政策行为。扩张性财政政策主要通过增加政府支出、减税以扩大财政赤字的财政分配方式，增加和刺激社会总需求。

扩张性财政政策最典型的方式是通过财政赤字扩大政府支出的规模。当经济生活中需求不足时，运用扩张性财政政策可以使社会总需求与总供给的差额缩小以便达到平衡；当经济生活中总需求与总供给平衡时，扩张性财政政策会使社会总需求超过总供给；当经济生活中社会总需求超过总供给时，扩张性财政政策使总供给和总需求之间的差额进一步扩大。

2008年，我国面对由美国次贷危机引

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

发的全球性金融危机给我国经济发展带来的影响，中央政府采取的扩大内需、增加政府投资的政策就是扩张性财政政策。



中性财政政策

中性财政政策是指通过保持财政收支平衡以实现社会总需求与总供给平衡的财政政策，是财政政策的类型之一。在中性财政政策下国家财政分配活动对社会总需求的影响保持中性，既不产生扩张也不产生紧缩后果。中性财政政策在对国民经济的作用方向上是一种导向性的操作，而不是一种“逆风向”的反周期操作。实施中性财政政策要注重投资政策导向调整，注重税收政策的结构性调整，注重促进科技进步，注重构建促进可持续发展的政策体系，注重与货币政策的恰当配合。中性财政政策和扩张性财政政策、紧缩性财政政策是财政政策的三种类型。



货币政策

货币政策是指中央银行为实现其特定的经济目标而采用的各种控制和调节货币供应量的方针和措施的总称，包括信贷政策、利率政策和外汇政策。

运用货币政策所采取的主要措施包括七个方面：（1）控制货币发行；（2）控制和调节信贷；（3）推行公开市场业务；（4）改变存款准备金率；（5）调整再贴现率；（6）选择性信用管制；（7）直接信用管制。

货币政策的目标一般有四个：经济增长、物价稳定、充分就业和国际收支平衡。《中国人民银行法》规定，中国人民银行的货币政策目标是保持货币币值稳定，并以此促进经济增长。



稳健货币政策

稳健货币政策是指根据经济变化的形势来调整政策取向：当经济出现衰退时，货币政策偏向于扩张；当经济出现过热时，货币政策偏向于紧缩。稳健货币政策反映到物价上就是维持物价的基本稳定。

具有中国特色的稳健货币政策是1998年以后逐渐形成的。中国实行的稳健货币政策的主要内容是：以币值稳定为目标，正确处理防范金融风险与支持经济增长的关系，在提高贷款质量的前提下，保持货币供应量适度增长，支持国民经济持续快速健康发展。从总体上看，我国近几年稳健货币政策取得了明显效果。我国执行稳健货币政策的手段主要有：提高存款准备金率；进行公开市场操作和利用利率手段。



中性货币政策

中性货币政策是保证货币因素不对经济运行产生影响，从而保证市场机制可以不受干扰地在资源配置过程中发挥基础性作用的一种货币政策。中性货币政策是为真实经济提供服务的，不是“逆风向而动”的货币政策。它要求完全且完美的信息环境。它最初是由瑞典学派创始人维克塞尔提出来的，中性货币政策的理论基础是“理性预期”。

中性货币政策是中央银行采取的以利他主义为指导思想的货币政策，它的实施要求中央银行改变价值取向，具有长期稳

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

定物价的信誉基础，并且要求真实经济和中央银行都处于完全且完美的信息环境。在中性货币政策下，中央银行根据真实经济需要针对名义利率进行小幅、连续调整，确保名义利率对真实经济既不起刺激作用也不起抑制作用。



滞胀

滞胀即停滞性通货膨胀，是指经济停滞与高通货膨胀同时存在的经济现象。通常认为，高通货膨胀率和高失业率是不可能并存的，因为通货膨胀可以使失业率下降。但是20世纪70年代的西方国家却出现了高通货膨胀率和高失业率并存的现象。一般来说造成滞胀的原因是供给冲击，即生产成本的快速上涨使得社会供给不足，在带来通货膨胀的同时还会导致产出下降。

当滞胀出现时，货币政策的作用很小。如果为了控制通胀而提高利率，可能导致经济增速进一步减慢，甚至出现负增长；如果为了刺激经济增长而降低利率，则可能引发恶性通货膨胀。而财政政策缓解滞胀的效果较好，如可以通过加大财政开支或减税等措施来刺激经济增长。



分税制

分税制即分税制财政管理体制，是指在国家各级政府之间明确划分事权及支出范围的基础上，按照事权和财权相统一的原则，结合税种的特性，划分中央与地方的税收管理权限和税收收入。分税制实质是根据中央政府和地方政府的事权确定其相应的财权，通过税种的划分形成中央与地方的收入体系。我国从1994年开始实行分税制。

分税制是市场经济国家普遍推行的一种财政管理体制模式。实行分税制，首先要正确划分立法权。换句话说，实行分税制，必须保证中央政府与地方政府都享有一定的、独立的税收立法权。分税制的实质主要表现为：按照税种划分税权，分级管理。分税制的具体内容包括中央与地方事权和支出的划分、中央与地方收入的划分、中央财政对地方税收返还数额的确定和原体制中央补助、地方上缴以及有关结算事项的处理。



买方市场

买方市场就是指在商品供过于求的条件下，买方掌握着市场交易主动权的一种市场形态。在买方市场中，供给大于需求，商品供给过剩，卖方之间竞相抛售，商品价格有下降趋势，买方在交易上处于主动地位，有任意选择商品的主动权，商品交换中买卖双方之间的平等关系由于商品的供大于求而被打破。买方市场是商品经济特有的现象，但是在不同的社会制度下，形成买方市场的社会原因和性质有很大区别。



卖方市场

卖方市场是指供给小于需求、商品价格有上涨趋势、卖方在交易上处于有利地位的市场。

在卖方市场上，商品供给量少，由于供不应求而不能满足市场的需求，即使商品质次价高也能被销售出去，卖方在交易

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

上处于主动地位。这时，买方对商品没有选择的主动权，卖方只关心产品数量，很少考虑市场需求。

卖方市场的存在，意味着商品交换中买卖双方之间的平等关系已被商品的供不应求所打破。卖方市场是商品经济特有的现象，也是社会总供给和社会总需求比例失衡时出现的一种市场状况。

在现实的市场活动中，通常把卖方市场划分为三个层次：（1）总体的卖方市场；（2）局部的卖方市场；（3）单个商品的卖方市场。



产业结构

产业结构也称国民经济的部门结构，是指各产业的构成及各产业之间的联系和比例关系，具体表现为国民经济各产业部门之间以及各产业部门内部的构成。

决定和影响一个国家产业结构的因素一般有以下几类：（1）需求结构，包括中间需求与最终需求的比例、社会消费水平和结构、消费和投资的比例、投资水平与结构等；（2）资源供给结构，包括劳动力和资本的拥有状况和它们之间的相对价格、一国自然资源的禀赋状况等；（3）科学技术因素，包括科技水平和科技创新发展的能力、速度以及创新方向等；（4）国际经济关系对产业结构的影响，包括进出口贸易、引进外国资本及技术等因素。



产业投资基金

产业投资基金，是指向具有高增长潜力的未上市企业进行股权或准股权投资，并参与被投资企业的经营管理，以期所投资企业发育成熟后通过股权转让实现资本增值，这在国外通常称为风险投资基金和私募股权投资基金。

根据目标企业所处阶段不同，可以将产业基金分为种子期基金或早期基金、成长期基金、重组基金等。产业基金涉及到多个当事人，具体包括：基金股东、基金管理人、基金托管人以及会计师、律师等中介服务机构，其中基金管理人是负责基金的具体投资操作和日常管理的机构。

产业投资基金具有以下主要特点：（1）投资对象主要为非上市企业。（2）投资期限通常为3～7年。（3）积极参与被投资企业的经营管理。（4）投资的目的是基于企业的潜在价值，通过投资推动企业发展，并在合适的时机通过各类退出方式实现资本增值收益。



技术壁垒

技术壁垒是指商品进口国通过颁布法律、法令、卫生检验检疫制度、检验程序以及包装、规格标准等，提高对进口产品的技术要求，增加进口难度，最终达到保障国家安全、保护消费者利益和保持国际收支平衡的目的。技术性贸易壁垒分为技术法规、技术标准和合格评定程序。

技术壁垒的新趋势包括：（1）从生产领域和贸易领域向服务贸易和投资领域扩张；（2）技术壁垒影响及扩散效应越来越明显；（3）技术壁垒呈水涨船高的趋势；（4）发达国家仍是实施技术壁垒的主体；（5）采用国际标准及合格评定程序的趋势不断加强。

我国应对技术壁垒的基本原则是：（1）限制其不利的一面，尽量减少其对中

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

国对外贸易的损害；（2）利用其积极的一面，变压力为动力，大力推进中国的环保及检疫工作，实现社会的可持续发展，促进人民生活质量的提高，保障人民的健康和生命安全。



反补贴

反补贴是指一国政府或国际社会为了保护本国经济健康发展，维护公平竞争的秩序，或者为了国际贸易的自由发展，针对补贴行为而采取的必要的限制性措施。世界贸易组织反补贴协议将补贴分为禁止性补贴、可诉补贴和不可诉补贴三种基本类型。

反补贴、反倾销和保障措施是WTO规定的三大贸易救济措施，属于合理性贸易壁垒。与反倾销和保障措施相比，反补贴作为新型贸易壁垒对一国外贸出口和经济发展具有更大的危害性。因为：（1）反补贴的应诉主体为政府。补贴是政府行为，反补贴的调查对象是政府的政策措施。（2）反补贴的调查范围更广泛。调查范围包括可能接受政府补贴对象的下游企业甚至整个产业链，危害更大。（3）反补贴的影响时间更长。为应对反补贴调查，一国政府必须逐步调整相应的贸易和产业政策，这种调整将在长时间内对一国经济、政治、社会发展产生巨大影响。



反倾销

反倾销是对外国商品在本国市场上的倾销所采取的抵制措施。虽然《关税及贸易总协定》对反倾销问题做了明确规定，但实际上各国仍各行其是，把反倾销作为贸易战的主要手段之一。

反倾销的最终补救措施是对倾销产品征收反倾销税。征收反倾销税的数额可以等于倾销幅度，也可以低于倾销幅度。按照倾销的定义，若产品的出口价格低于正常价格，就会被认为存在倾销，出口价格低于正常价格的差额被称为倾销幅度。所以，确定倾销必须经过三个步骤：（1）确定出口价格；（2）确定正常价格；（3）对出口价格和正常价格进行比较。

世贸组织的《反倾销协议》规定，成员国要实施反倾销措施，必须遵守三个条件：（1）确定存在倾销的事实；（2）确定对国内产业造成了实质损害或实质损害的威胁，或对建立国内相关产业造成实质阻碍；（3）确定倾销和损害之间存在因果关系。



非关税壁垒

非关税壁垒又称为非关税贸易壁垒，是指一国政府采取除关税以外的各种办法来对本国的对外贸易活动进行调节、管理和控制的一切政策与手段的总和。非关税壁垒的目的是试图在一定程度上限制进口，以保护国内市场和国内产业的发展。与关税措施相比，非关税措施具有更大的灵活性和针对性，非关税措施的保护作用更为强烈和直接，非关税措施更具有隐蔽性和歧视性。

非关税壁垒形式多样，且更为隐蔽。根据美国、欧盟等WTO成员贸易壁垒调查的实践，非关税壁垒主要表现为通关环节壁垒、对进口产品歧视性地征收国内税费、进口禁令、进口许可、技术性贸易壁垒、卫生与植物卫生措施、贸易救济措施、政府采

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

购中对进口产品的歧视、出口限制、服务贸易方面的壁垒、与贸易有关的知识产权措施等形式。



绿色壁垒

绿色壁垒是绿色贸易壁垒的简称，又被称为环境贸易壁垒、环境壁垒、绿色保护主义，是指一种以保护有限资源、环境和健康为名，通过蓄意制定一系列苛刻的环保标准，对来自国外的产品或服务加以限制。绿色壁垒属于一种新的非关税壁垒形式，已成为有些国家国际贸易政策措施的一部分。

绿色壁垒主要有以下几种表现形式：（1）绿色关税和市场准人；（2）绿色技术标准；（3）绿色环境标志，也称绿色标志、生态标志；（4）绿色包装制度；（5）绿色卫生检疫制度；（6）绿色补贴。



贸易逆差

贸易逆差是指一国在一定时期内进口总额大于出口总额，也称“人超”或“贸易赤字”。研究一国对外贸易是否存在贸易逆差，主要借助于政府定期公布的对外贸易平衡表。对外贸易平衡表比较系统地载有出口和进口的统计数据，大体可反映一国在特定时期内对外贸易乃至国民经济发展状况。

贸易逆差意味着该国商品国际竞争力弱，在对外贸易中处于不利地位，它会导致外汇储备减少。大量逆差将致使国内资源外流，对外债务增加，影响国民经济正常运行，因此，一国政府会设法避免长期出现贸易逆差。但是合理的贸易逆差也可能有利于经济发展，因为一国的贸易逆差可能是进口本国紧缺的原材料和机器设备导致的，这样的贸易逆差能很快提高该国的生产能力，增加就业，提升经济总量。



贸易顺差

贸易顺差是指在特定年度一国出口贸易总额大于进口贸易总额，又称“出超”。贸易顺差表明该国商品竞争力比较强，在国际竞争中处于有利地位。贸易顺差会增加一国的外汇储备，有利于保障该国的金融安全。

但是贸易顺差并不是越多越好，一国的对外贸易应追求长期的进出口基本平衡，而不是长期的贸易顺差。我国是一个发展中的大国，长期的贸易顺差所带来的并非都是好处：（1）贸易顺差将带来越来越多的贸易争端；（2）贸易顺差虽然增加了外汇储备，但从资源效用最大化的角度看，是资源未被充分利用的表现；（3）持续高额顺差会导致人民币升值预期，进而又导致资本净流入增加，资本净流入增加又进一步导致了人民币升值的压力；（4）巨额的经常项目的顺差，会转化为货币大量投放的压力，成为通货膨胀率上升的重要因素。



自由贸易区

自由贸易区是指两个或两个以上的国家通过达成某种协定，从而取消相互之间的关税和与关税具有同等效力的其他措施而形成的国际经济一体化组织。自由贸易区不仅指货物贸易自由化，还涉及服务贸易、投资、政府采购、知识产权保护、标

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

准化等更多领域的相互承诺，是一个国家实施多边合作战略的手段。现实中比较典型的自由贸易区是北美自由贸易区。

自由贸易区内成员相互之间取消关税和贸易数量限制的措施，可以使区域内生产效率提高和资本积累增加，从而使各成员经济增长加快。我国也在积极推进自由贸易区的建设，目前，我国已经和东盟、智利等国家和地区达成了建立自由贸易区的协议。



重商主义

重商主义是资产阶级最初的经济学说，认为一国的国力基于贸易的顺差，它是反映资本原始积累时期商业资产阶级利益的经济理论和政策体系。重商主义认为，一国积累的金银越多，就越富强，主张国家干预经济生活，禁止金银输出，增加金银输入。重商主义最初是由亚当·斯密在《国民财富的性质和原因的研究》（即《国富论》）一书中提出来的。

重商主义观点的主要特征是：（1）认为贵金属（货币）是衡量财富的唯一标准，一切经济活动的目的就是为了获取金银。除了开采金银矿以外，对外贸易是货币财富的真正的来源。因此，要竭力鼓励出口，不主张甚至限制商品（尤其是奢侈品）进口。（2）由于不可能所有贸易参加国同时出超，而且任一时点上的金银总量是固定的，所以一国的获利总是基于其他国家的损失，即国际贸易是一种“零和博弈”。



日经指数

日经指数是由日本经济新闻社编制公布的反映日本东京证券交易所股票价格变动的股票价格平均指数。该指数的前身为1950年9月开始编制的“东证修正平均股价”。1975年5月1日，日本经济新闻社向美国道·琼斯公司买进商标，采用修正的美国道·琼斯公司股票价格平均数的计算方法计算，并将其所编制的股票价格指数定为“日本经济新闻社道·琼斯股票平均价格指数”，1985年5月1日在合同满10年时，经两家协商，将名称改为“日经平均股价指数”，简称日经指数。

日经指数采样股票分别来自制造业、建筑业、运输业、电力和煤气业、仓储业、水产业、矿业、不动产业、金融业及服务业等行业，覆盖面极广；而各行业中又是选择最有代表性的公司发行的股票作为样本股票。同时，不仅样本股票的代表公司和组成成分随着情况的变化而变化，而且样本股票的总量也在不断增加。因此，日经指数被看作是日本最有影响和代表性的股价指数，通过它可以了解日本的股市行情变化和经济景气变动状况。



恒生指数

恒生指数是由香港恒生银行全资附属的恒生指数服务有限公司编制，是以香港股票市场中的33家上市股票为成分股样本，以其发行量为权数的加权平均股价指数，是香港股市价格的重要指针，反映香港政治、经济和社会状况的主要风向标。该指数于1969年11月24日首次公开发布，基期为1964年7月31日。基期指数定为100。恒生指数的成分股具有广泛的市场代表性，其总市值占香港联合交易所市场资本额总和的90%左右。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

恒生指数品种繁多，但其中影响较大的只有恒生成分指数（简称恒生指数）、恒生中国企业指数（简称国企指数）以及恒生香港中资企业指数（简称红筹股指数）三种指数。



道琼斯指数

道琼斯指数全称为道琼斯股票价格平均指数，是一种算术平均股价指数。通常人们所说的道琼斯指数是指道琼斯指数四组中的第一组，即道琼斯工业平均指数。

作为世界上历史最为悠久的股票指数，道琼斯指数最早是在1884年由道琼斯公司的创始人查理斯·道开始编制的。最初的道琼斯股票价格平均指数是根据11种具有代表性的铁路公司的股票，采用算术平均法进行计算编制而成，发表在查理斯·道自己编辑出版的《每日通讯》上。该指数目的在于反映美国股票市场的总体走势，涵盖金融、科技、娱乐、零售等多个行业。道琼斯工业平均指数目前由《华尔街日报》编辑部维护，其中的30种成分股是美国蓝筹股的代表。



标准普尔指数

标准普尔指数是美国最大的证券研究机构——标准普尔公司编制的股票价格指数。标准普尔公司股票价格指数以1941年~1943年抽样股票的平均市价为基期，以上市股票数为权数，按基期进行加权计算，其基点数为10。标准普尔公司每半小时计算并报道该公司编制的指数，发表在该公司主办的《展望》刊物上。

标准普尔混合指数包括的500种普通股票总价值很大，其成分股有90%在纽约证券交易所上市，其中也包括一些在别的交易所和店头市场交易的股票，所以它的代表性比道琼斯平均指数要广泛得多，故更能真实地反映股票市价变动的实际情况。道琼斯工业股票指数对股价的短期走势具有一定的敏感性，而标准普尔混合指数用于分析股价的长期走势则较为可靠。从对股票市场价格分析研究的角度，一些银行的证券专家和经济学家偏向采用标准普尔混合指数；而从实用的角度，大多数证券公司和投资者则喜欢采用道琼斯工业股票指数。



巴塞尔协议

巴塞尔协议是巴塞尔委员会1988年7月通过的《关于统一国际银行的资本计算和资本标准的协议》的简称。巴塞尔协议第一次建立了一套完整的、国际通用的、以加权方式衡量表内与表外风险的资本充足率标准，有效地扼制了与债务危机有关的国际风险。

2002年10月，巴塞尔委员会发布了修改资本协议建议的最新版，同时开始新一轮调查，评估该建议对全世界银行最低资本要求的可能影响。从1975年9月第一个巴塞尔协议到1999年6月新巴塞尔资本协议第一个征求意见稿的出台，再到2006年新协议的正式实施，时间跨度长达30年。30年来，巴塞尔协议的内容不断丰富，所体现的监管思想也不断深化。巴塞尔协议对于维护金融秩序、防范金融风险起到了重要作用。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



钉住汇率制

钉住汇率制是指一国使本币同某外国货币或一篮子货币保持固定比价的汇率制度。一篮子货币指由多种国家货币按特定的权数组成的货币单位。

在钉住汇率制度下，一国货币与其他某一种或某一篮子货币之间保持比较稳定的比价，即钉住所选择的货币。本国货币随所选货币的波动而波动，相互之间的比价相对固定或只在小范围内浮动，一般幅度不超过1%。被钉住的一般是主要工业国家的货币或IMF的特别提款权。经济规模小和经济实力较弱的发展中国家倾向于选择钉住汇率制，这主要是由于它们承受外汇风险的能力较差。在钉住汇率制确定的汇率之下，储备余额将严格随着国际收支总额的变动而上涨（或下跌），即用本国货币抵消净盈余或赤字。中国的人民币是最重要的实行钉住汇率制的货币。



浮动汇率制

浮动汇率制是指一国货币的汇率并非固定，而是由自由市场的供求关系决定的制度。在浮动汇率制下，影响汇率的主要因素有：货币本身代表的价值、一国国际收支、利息率、各国政府和中央银行对外汇市场的干预、政治、心理、投机等因素。浮动汇率制按照国家是否干预外汇市场，可分为自由浮动汇率制（又称“清洁浮动汇率制”）和管理浮动汇率制（又称“肮脏浮动汇率制”）。

浮动汇率制的主要长处是：（1）防止国际游资冲击，避免爆发货币危机；（2）有利于促进国际贸易的增长和生产的发展；（3）有利于促进资本流动等。浮动汇率制的缺点是：（1）经常导致外汇市场波动，不利于长期国际贸易和国际投资的进行；（2）不利于金融市场的稳定；（3）国际货币基金组织对汇率的监督难以奏效；（4）国际收支不平衡状况得不到解决。



固定汇率制

固定汇率制是在金本位制度下和布雷顿森林体系下通行的汇率制度，这种制度规定本国货币与其他国家货币之间维持一个固定比率，汇率波动只能限制在一定范围内，由官方干预来保证汇率的稳定。固定汇率制下的汇率或是由黄金的输入输出予以调节，或是在货币当局调控之下在法定幅度内进行波动，因而具有相对稳定性。固定汇率制有利于经济稳定发展；有利于国际贸易、国际信贷和国际投资的经济主体进行成本利润的核算，避免了汇率波动风险。

从历史发展进程来看，自19世纪中末期金本位制在西方各国确定以来，一直到1973年，世界各国的汇率制度基本上属于固定汇率制度。固定汇率制度经历了从1816年到第二次世界大战前国际金本位制度时期的固定汇率制和从1944年到1973年的布雷顿森林体系的固定汇率制度两个阶段。



广场协议

1985年9月22日，在美国纽约广场饭店，美、日、英、法、西德5个工业发达国家财长和中央银行行长举行会晤并签署了著名的《广场协议》，联合干预外汇市场，使美元对日元等主要货币有秩序地

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

下调，从而增加美国产品的出口竞争力，以改善美国国际收支不平衡状况。《广场协议》的表面经济背景是解决美国因美元定值过高而导致的巨额贸易逆差问题，但从日本投资者拥有庞大数量的美元资产来看，《广场协议》是为了打击美国的最大债权国——日本。

有专家认为，日本经济进入十多年低迷期的罪魁祸首就是《广场协议》。但也有专家认为，日元大幅升值为日本企业走向世界、在海外进行大规模扩张提供了良机，也促进了日本产业结构调整，最终有利于日本经济的健康发展。



国际储备

国际储备也称官方储备，是指各国政府为了弥补国际收支赤字，保持汇率稳定，以及应付其他紧急支付的需要而持有的国际间普遍接受的所有流动资产的总称。国际储备是战后国际货币制度改革的重要问题之一，不仅关系各国调节国际收支和稳定汇率的能力，而且会影响世界物价水平和国际贸易的发展。

作为国际储备资产，一般必须同时具有三个条件：（1）官方持有性；（2）普遍接受性；（3）流动性。

国际储备的资产构成包括：（1）外汇储备；（2）黄金储备；（3）特别提款权；（4）国际货币基金组织的储备地位。



国际直接投资

国际直接投资是指为了在国外投资获得长期的投资效益并拥有对公司的控制权和企业经营管理权而进行的在国外直接建立企业或公司的投资活动。国际直接投资与其他投资相比，具有实体性、控制性、渗透性和跨国性的重要特点。

随着经济全球化程度的不断加深，中国应该积极改变目前对外直接投资缺乏竞争优势、与对外贸易的规模不相适应的状况，鼓励企业在加强自身发展的基础上，制定可行的国际直接投资战略目标。同时，政府要加速完善境外投资立法，为企业境外直接投资提供优质服务。



金砖四国

金砖四国是指中国、俄罗斯、印度和巴西四个有希望在几十年内取代七国集团（指法国、美国、英国、西德、日本、意大利、加拿大），成为世界最大经济体的国家。“金砖四国”来自这四个国家的英文国名开头字母 BRICs（Brazil、Russia、India、China），意是“砖头”。这四个国家中，巴西是“世界原料基地”；俄罗斯是“世界加油站”；印度是“世界办公室”；中国是“世界工厂”。

“金砖四国”都是重要的新兴市场国家，在一些国际地区问题上看法相近，且经济增长都很快，国际地位不断提高。“金砖四国”无论从面积、人口、资源、市场等方面都有独特优势，四国在国际事务中都具有重要影响。



人口红利

人口红利是指一个国家的劳动人口占总人口比重较大，为经济和社会发展创造了有利的人口条件，使得整个国家的经济呈现高增长、高储蓄和高投资的局面。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

日本是亚洲最早出现人口红利的国家，“人口红利”开始于1930年~1935年，结束于1990年~1995年，持续了60年左右的时间。其他亚洲国家和地区，如中国香港、韩国、新加坡、马来西亚、印度尼西亚、泰国、菲律宾和越南等，在晚于日本30年后出现“人口红利”，目前这些国家还处在人口的“红利”期。目前，我国的人口年龄结构也是人口红利的阶段，每年供给的劳动力约为1000万，劳动人口比例较高，保证了经济和社会发展中的劳动力需求。在人口老龄化高峰到来之前，社会保障支出负担较少，财富积累速度比较快。有学者认为人口红利是我国近几十年经济持续快速增长的一个至关重要的原因。



国际货币基金组织

国际货币基金组织于1945年成立，与世界银行并列为世界两大金融机构，其总部设在华盛顿。国际货币基金组织的最高决策机构是理事会，日常行政工作由执行董事会负责。基金组织的份额用特别提款权表示，份额的多少同时决定了在国际货币基金组织的投票权的多少。国际货币基金的宗旨在于建立一个永久性的国际金融合作机构，促进国际金融合作，以维持汇率的安定，扩展国际贸易，提高就业水平，并以资金供给会员国，调节会员国国际收支的暂时性不平衡。

国际货币基金组织的主要职能是：促进国际间的金融与货币领域的合作；促进国际经济一体化的步伐；维护国际间的汇率秩序；协助成员国之间建立经常性多边支付体系等。



世界银行

世界银行是国际复兴开发银行的简称。1944年7月在美国布雷顿森林举行的联合国货币金融会议上通过了《国际复兴开发银行协定》，1945年12月27日，28个国家政府的代表签署了这一协定，并宣布国际复兴开发银行正式成立。1946年6月25日开始营业，1947年11月5日起成为联合国专门机构之一，是世界上最大的政府间金融机构之一。世界银行总部设在美国华盛顿，并在巴黎、纽约、伦敦、东京、日内瓦等地设有办事处，此外还在20多个发展中成员国设立了办事处。

现任行长为罗伯特·佐利克。2008年2月，佐利克正式任命中国经济学家林毅夫为世界银行副行长兼首席经济学家，这是世界银行首次任命发展中国家人士出任这一要职。世界银行的资金来源是：（1）各成员国缴纳的股金；（2）向国际金融市场借款；（3）发行债券和收取贷款利息。



关税

关税是对出入关境的货物征收的一种税款。各国海关均采取先征税、后放行货物的方式进行关税的收缴，以防企业拖欠税款。从世界大多数国家尤其是发达国家的税制结构分析，关税收入在整个财政收入中的比重不大，并呈下降趋势。但是，一些发展中国家，其中主要是那些国内工业不发达、工商税源有限、国民经济主要依赖于某种或某几种初级资源产品出口，以及国内许多消费品主要依赖于进口的国家，征收进出口关税仍然是他们取得财政收入的重要渠道之一。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对进出口货物征收关税，表面上看似乎只是一个与对外贸易相联系的税收问题，其实一国采取什么样的关税政策直接关系到国与国之间的主权和经济利益。历史发展到今天，关税已成为各国政府维护本国政治、经济权益，乃至进行国际经济斗争的一个重要武器。



热钱

热钱又称投机性短期资本或游资，是指只为追求最高报酬和最低风险，而在国际金融市场上迅速流动的短期投机性资金。当投机者预期某种货币的价格下跌时，出售该货币的远期外汇，在将来期满之后，再以较低的即期外汇买进而赚取汇兑差价的利益。

热钱具有“四高”特征：（1）高收益性与风险性：热钱在全球金融市场运动的最终目的是追求高收益，当然高收益往往伴随着高风险；（2）高信息化与敏感性：信息化使得一国或世界经济金融现状和趋势，对各个金融市场利差、汇差和各种价格差，以及相关的国家经济政策等有迅速的反映。（3）高流动性与短期性：热钱会在一天或一周内迅速进出，同样，短的周期伴随着高流动性；（4）投资的高虚拟性与投机性：热钱的投资既不创造就业，也不提供服务，具有极大的虚拟性和投机性。



预算软约束

预算软约束又称软预算约束，是指向企业提供资金的机构（政府或银行）未能坚持应有的商业约定，使企业的资金运用超过了它的当期收益的范围的一种现象。也就是说即使企业出现亏损或赤字，也有资源补入，企业并不需要靠自身来偿还。比如为了社会稳定和解决失业问题，政府会不断往不盈利的企业里注入资金，使得这些企业永远不用担心自己的生产是不是有效率，自己的产品是不是有销路，或者自己是不是亏损，因为企业最后总是可以伸手向政府要钱。预算软约束带来经济中很多的问题，比如企业经理的道德风险问题、银行的呆坏账问题、财政风险问题。



艾伦·格林斯潘

艾伦·格林斯潘是前美国联邦储备委员会主席，是一位天才的银行家和经济学家，对美国乃至世界经济都产生了深远影响。格林斯潘 1926 年 3 月 6 日生于纽约市，1977 年获经济学博士学位。1987 年 8 月被里根总统任命为联邦储备委员会主席。1991 年 7 月，布什总统任命格林斯潘继续担任联邦储备委员会主席。1996 年 2 月，克林顿总统提名他连任联邦储备委员会主席。2000 年 1 月 4 日，克林顿总统再次任命他为美联储主席。2004 年 5 月 18 日，布什总统提名他连任，这是他的第五次续任美联储主席，是美国历史上前无仅有的。格林斯潘于 2005 年卸任美联储主席。在格林斯潘为白宫工作的 18 年里，见证了美国持续时间最长的经济繁荣，所以很多人都认为，美国经济只要由他掌舵就能一直欣欣向荣。但是也有人认为格林斯潘的政策为次贷危机埋下了伏笔。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



约翰·凯恩斯

约翰·凯恩斯是现代经济学领域最有影响的经济学家之一，因开创了所谓经济学的“凯恩斯革命”而闻名。1998年的美国经济学年会上，在150名经济学家的投票中，凯恩斯被评为20世纪“最有影响力”的经济学家。凯恩斯创立的宏观经济学与弗洛伊德所创的精神分析法和爱因斯坦发现的相对论一起并称为二十世纪人类知识界的三大革命。

1929年经济危机爆发后，凯恩斯感觉到传统的经济理论已经不符合现实，必须加以突破。1933年凯恩斯发表了《就业、利息和货币通论》，对经济学的发展产生了深远影响。凯恩斯以财政政策和货币政策为核心的思想后来成为整个宏观经济学的核心，甚至可以说后来的宏观经济学都是建立在凯恩斯《通论》的基础之上的。除了《通论》外，凯恩斯另外两部重要的经济理论著作是《论货币改革》（1923年）和《货币论》（1930年）。



罗伯特·卢卡斯

罗伯特·卢卡斯是1995年诺贝尔经济学奖获得者，是理性预期学派的重量级代表、经济学天才。卢卡斯倡导和发展的理性预期与宏观经济学研究的运用理论，深化了人们对经济政策的理解，并对经济周期理论有独到的见解。

卢卡斯从20世纪70年代开始，将理性预期假说运用于宏观经济分析，开创了一个新的宏观经济学派——新古典宏观经济学派（又称理性预期学派）。他在动态经济分析、宏观经济模型构造、计量方法以及国际资本流动分析等方面都做出了卓越的贡献。他的主要著作有《经济周期理论研究》、《经济动态学中的递归法》、《经济周期模式》等。



米尔顿·弗里德曼

米尔顿·弗里德曼是美国著名经济学家，货币主义学派的创始人，1976年诺贝尔经济学奖获得者。米尔顿·弗里德曼主张自由放任的经济制度，提倡将政府的角色最小化，让市场自由运作，以此维持政治和社会自由。

米尔顿·弗里德曼积极参加社会活动，对美国经济政策的制定产生了重要影响。经济学家贝克尔说，弗里德曼可能是全球最出名的经济学家，“他能以最简单的语言表达最艰深的经济理论”。弗里德曼也是极出色的演说家，能随时即席演说，极富说服力。1980年、1988年、1993年，弗里德曼曾三次来中国访问。他在自传中写道：“对中国的三次访问是我一生中最神奇的经历之一。”弗里德曼于2006年11月16日在旧金山逝世。



亚当·斯密

亚当·斯密，现代经济学的开山鼻祖，1723年出生在苏格兰。他于1768年开始写作《国家财富的性质和原因的研究》（简称《国富论》）。1776此书出版后引起了大众广泛的讨论，产生了深远影响。除了英国本地，欧洲大陆和美洲也为之疯狂，因此世人尊称他为“现代经济学之父”和“自由企业的守护神”。

亚当·斯密并不是经济学说的最早开

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

拓者，他最著名的思想中有许多也并非新颖独特，但是他首次提出了全面系统的经济学说，为经济学领域的发展打下了良好的基础。《国富论》是现代经济学研究的起点，该书的伟大成就之一是摒弃了许多过去的错误概念。亚当·斯密驳斥了旧的重商主义学说，否决了重农主义者的土地是价值的主要来源的观点，提出了劳动的重要性。亚当·斯密的分工理论重点强调劳动分工会引起经济增长，抨击了阻碍工业发展的各种政治和制度限制。



罗伯特·蒙代尔

罗伯特·蒙代尔是美国哥伦比亚大学教授，1999 年诺贝尔经济学奖获得者，“最优货币区理论”的奠基人，联合国、世界银行、国际货币基金组织及美联储顾问。蒙代尔教授发表了大量有关国际经济学理论的著作和论文，被誉为“最优化货币理论之父”。蒙代尔系统地描述了什么是标准的国际宏观经济学模型，他是货币和财政政策相结合理论的开拓者。蒙代尔改写了通货膨胀和利息理论。他与其他经济学家一起，共同倡导利用货币方法来解决国际收支平衡。此外，他还是供应学派的倡导者之一。蒙代尔教授撰写了大量关于国际货币制度史的文章，对于欧元的创立起了重要的作用。蒙代尔教授对经济学有两大主要贡献：一是开放条件下宏观稳定政策的理论，即蒙代尔—弗莱明模型，二是最优货币区域理论。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第十一章　不可不知的微观经济管理



ABS

ABS是Asset - Backed Security的简称，即资产支持证券，也叫资产担保证券或资产支撑证券，是以银行、信用卡公司或者其他信用提供者的贷款协议或者应收账款作为担保基础发行的债券或票据。ABS具有较高的信用评级、投资多元化与多样化、可预期的现金流和事件风险小等优点，因此受到了越来越多投资者的青睐。

资产支持证券化是20世纪80年代美国兴起的一种新型投融资工具，可以把沉没资产变为可流动的资产，实现套现。作为一种筹资方式，资产支持证券因为涉及环节少、风险分散、筹资成本低、融资证券化等优势，而成为国际金融市场上为大型工程项目筹措资金的重要方式。资产支撑证券化的思想和技术对我国进行商业银行不良债权的化解、国企存量资产的盘活、基础设施建设资金的筹集都有着广泛的借鉴意义。



BOT

BOT是Build - Operate - Transfer的缩写，即“建设—经营—转让”。BOT的具体做法是：政府部门就某个基础设施项目与私营企业（包括外国企业）签订特许权协议，许可其融资建设和经营，在协议规定的特许期限内，这个私营企业可以向设施使用者收取适当的费用，由此来回收项目的成本并获取合理回报，政府部门则拥有对这一基础设施的监督权、调控权。特许期届满，该基础设施则无偿移交给政府。

20世纪70年代以来，各国面对规模越来越大的基础设施建设，仅靠政府充当基础设施投资主体越来越困难，从而BOT方式出现并得到广泛应用。1984年香港合和实业公司和中国发展投资公司等作为承包商，和广东省政府合作在深圳投资建设了沙角B电厂项目，是我国首家BOT基础项目。



LIBOR

LIBOR是London Interbank Offered Rate的缩写，即伦敦银行同业拆借利率，是指欧洲货币市场上银行与银行之间的一年期以下的短期资金借贷利率。LIBOR作为伦敦金融市场上借贷活动的基础利率，初始于20世纪60年代初，是英国银行家协会根据其选定的银行在伦敦市场报出的银行同业拆借利率，进行取样并平均计算而成。LIBOR已成为全球贷款方及债券发行人的普遍参考利率，许多国家和地区的金融市场及海外金融中心均以此利率为基础确定自己的利率。

伦敦银行同业拆放利率是由伦敦金融市场上一些报价银行在每个工作日11时

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

向外报出的。该利率一般分为两个利率，即贷款利率和存款利率，两者之间的差额为银行利润。通常，报出的利率为隔夜（两个工作日）、7天、1个月、3个月、6个月和1年期的。超过1年以上的长期利率，则视对方的资信、信贷的金额和期限等情况另定。



SHIBOR

SHIBOR是Shanghai Interbank Offered Rate的缩写，即上海银行间同业拆借利率，以位于上海的全国银行间同业拆借中心为技术平台计算、发布并命名，是由信用等级较高的银行组成报价团自主报出的人民币同业拆出利率计算确定的算术平均利率，是无担保、批发性利率。SHIBOR被称为中国的LIBOR（伦敦银行间同业拆借利率），是中国人民银行希望培养的基准利率体系。目前，对社会公布的Shibor品种包括隔夜、1周、2周、1个月、3个月、6个月、9个月及1年。

Shibor报价银行团现由16家商业银行组成。报价银行是公开市场一级交易商或外汇市场做市商中在中国货币市场上人民币交易相对活跃、信息披露比较充分的银行。中国人民银行成立Shibor工作小组，依据《上海银行间同业拆放利率（Shibor）实施准则》确定和调整报价银行团成员、监督和管理Shibor运行、规范报价行与指定发布人行为。全国银行间同业拆借中心负责Shibor的报价计算和信息发布。每个交易日根据各报价行的报价，剔除最高、最低各2家报价，对其余报价进行算术平均计算后，得出每一期限品种的Shibor，并于11：30对外发布。



A股

A股的正式名称是人民币普通股票，它是由我国境内的公司发行，供境内机构、组织或个人（不含台、港、澳投资者），以人民币认购和交易的普通股股票。A股不是实物股票，它以无纸化电子记账实行“T+1”交割制度，有涨跌幅（10%）限制。

我国上市公司的股票有A股（用人民币交易在中国境内上市针对国内的股票）、B股（用人民币标值但只能用外币交易且在中国境内上市针对外国人或者港澳台地区的股票）、H股（注册地在内地、上市地在香港的外资股）和N股（在中国大陆注册，在纽约上市的外资股）等区分。这些区分主要依据股票的上市地点和所面对的投资者而定。

据统计，到2009年底，沪深A股市场总市值已达到24.27万亿元人民币，超越日本成为列美国之后的全球第二大股票市场。



B股

B股的正式名称是人民币特种股票，它是以人民币标明面值，以外币认购和买卖，在境内上海证券交易所和深圳证券交易所上市交易的股票。第一只B股是1992年上市的上海电真空B股。B股公司的注册地和上市地都在境内。B股不是实物股票，以无纸化电子记账，实行T+3交易制度，有涨跌幅（10%）限制。

B股的投资人限于：（1）外国的自然人、法人和其他组织；（2）中国台、港、

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

澳地区的自然人、法人和其他组织；（3）定居海外的中国公民；（4）境内个人投资者；（5）中国证监会规定的其他投资人。2001年开始，我国境内个人居民也可以投资B股。

1992年设立B股市场的主要目的是为了筹集外汇资金，但是现在我国已有充裕的外汇储备，从B股市场筹资已无必要，而且2003年QFII（合格的境外机构投资者）制度实行后，境外机构投资者可以直接进入A股市场，从而B股市场就开始失去了其初创时的意义，所以很多人认为，B股将来会和A股合并。



ETF

ETF是Exchange Traded Fund的缩写，即交易型开放式指数证券投资基金，简称交易型开放式指数基金，又称交易所交易基金，是一种在交易所上市交易的开放式证券投资基金产品。ETF属于开放式基金的一种特殊类型，同时具备开放式基金的申购赎回特性和封闭式基金的交易特性，投资者既可以按照当天的基金净值向基金管理者购买，也可以在证券市场上直接从其他投资者那里购买。

ETF被认为是过去二十年中最伟大的金融创新之一。ETF最早产生于加拿大，而其发展与成熟则主要在美国。在2001年，我国上海证券交易所就提出了最初的ETF设想，并于2004年6月得到国务院和中国证监会的同意。ETF在我国具有广阔的市场前景，不仅有助于吸引保险公司、QFII等机构和个人储蓄进入股市，提高直接融资比例，而且能够活跃二级市场交易，增加市场的深度和广度。



LOF

LOF是Listed Open－ended Funds的缩写，即上市开放式基金，是一种可以同时在场外市场进行基金份额申购、赎回，在交易所进行基金份额交易，并通过份额转托管机制将场外市场与场内市场有机地联系在一起的一种新的基金运作方式。LOF兼具封闭式基金交易方便、交易成本较低和开放式基金价格贴近净值的优点，为交易所交易基金在中国现行法规下的变通品种，被称为中国特色的ETF。

LOF主要特点是：（1）上市开放式基金本质上仍是开放式基金，基金份额总额不固定，基金份额可以在基金合同约定的时间和场所申购、赎回。（2）上市开放式基金发售结合了银行等代销机构与深圳证券交易所交易网络二者的销售优势。（3）上市开放式基金获准在深圳证券交易所上市交易后，投资者既可以选择在银行等代销机构按当日收市的基金份额净值申购、赎回基金份额，也可以选择在深圳证券交易所各会员证券营业部按撮合成交价买卖基金份额。



QDII

QDII是英文Qualified Domestic Institutional Investors的缩写，即合格境内机构投资者，是指在资本市场未开放条件下，在一国境内设立，经该国有关部门批准，有控制地允许境内机构投资境外资本市场的股票、债券等有价证券的一项制度安排。QDII产品目前主要可分为保险系QDII、银行系QDII及基金系QDII。我国QDII制度的发展可在一定程度上缓解人民币升值

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

压力，对境内市场资金面的影响是有限而且渐进的，而对于投资理念和证券经营机构的国际化影响则是深远的。

QDII 是一项投资制度，我国设立该制度的直接目的是为了进一步开放资本账户，以创造更多外汇需求，使人民币汇率更加平衡、更加市场化，并鼓励国内更多企业走出国门，从而减少贸易顺差和资本项目盈余。QDII 制度由香港政府部门最早提出，与 CDR（预托证券）、QFII 一样，是在外汇管制下内地资本市场对外开放的权宜之计，以容许在资本项目未完全开放的情况下，国内投资者往海外资本市场进行投资。



QFII

QFII 是英文 Qualified Foreign Institutional Investors 的缩写，即合格的境外机构投资者。QFII 机制是指外国专业投资机构到境内投资的资格认定制度。

QFII 是一国在货币没有实现完全可自由兑换、资本项目尚未开放的情况下，有限度地引进外资、开放资本市场的一项过渡性的制度。这种制度要求外国投资者若要进入一国证券市场，必须符合一定的条件，得到该国有关部门的审批通过后汇入一定额度的外汇资金，并转换为当地货币，通过严格监管的专门账户投资当地证券市场。作为一种过渡性制度安排，包括韩国、中国台湾地区、印度和巴西等市场的经验表明，在货币未自由兑换时，QFII 不失为一种通过资本市场稳健引进外资的方式。在该制度下，QFII 将被允许把一定额度的外汇资金汇入并兑换为当地货币，通过严格监督管理的专门账户投资当地证券市场，包括股息及买卖价差等在内各种资本所得经审核后可转换为外汇汇出，实际上就是对外资有限度地开放本国的证券市场。



REITs

REITs 是英文 Real Estate Investment Trusts 的缩写，即房地产投资信托基金，是一种以发行收益凭证的方式汇集投资者的资金，由专门投资机构进行房地产投资经营管理，并将投资综合收益按比例分配给投资者的一种信托基金。与我国信托纯粹属于私募性质所不同的是，国际意义上的 REITs 在性质上等同于基金，少数属于私募，但绝大多数属于公募。REITs 既可以封闭运行，也可以上市交易流通，类似于我国的开放式基金与封闭式基金。

REITs 不仅资金来源广泛，而且是以专业的人员进行房地产项目的投资选择及运作管理，因此在管理和投资策略的制定上都具有先天的优势。1960 年，世界上第一只 REITs 在美国诞生，和 20 世纪 60 ~ 70 年代的其他金融创新一样，REITs 也是为了逃避管制而生。



ST 股

ST 是英文 Special Treatment 的缩写，即特别处理，是针对出现财务状况或其他状况异常的股票采取的政策。所谓"财务状况异常"是指以下几种情况：（1）最近两个会计年度的审计结果显示的净利润为负值。（2）最近一个会计年度的审计结果显示其股东权益低于注册

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

资本。(3) 注册会计师对最近一个会计年度的财产报告出具无法表示意见或否定意见的审计报告。(4) 最近一个会计年度经审计的股东权益扣除注册会计师、有关部门不予确认的部分后，低于注册资本。(5) 最近一份经审计的财务报告对上年度利润进行调整，导致连续两个会计年度亏损。(6) 经交易所或中国证监会认定为财务状况异常的。



PPP 模式

PPP 是英文 Public - Private - Partnership 的缩写，即公私合伙制，是指政府与私人组织之间为了合作建设城市基础设施项目，或是为了提供某种公共物品和服务，以特许权协议为基础彼此之间形成一种伙伴式的合作关系，并通过签署合同来明确双方的权利和义务，以确保合作的顺利完成，最终使合作各方达到比单独行动更为有利的结果。

从各国和国际组织对 PPP 的理解来看，PPP 有广义和狭义之分。广义的 PPP 泛指公共部门与私人部门为提供公共产品或服务而建立的各种合作关系，可以分为外包、特许经营和私有化三大类。而狭义的 PPP 可以理解为一系列项目融资模式的总称，包含 BOT、TOT、DBFO 等多种模式。狭义的 PPP 更加强调合作过程中的风险分担机制和项目的衡工量值（Value For Money）原则。



法人治理结构

法人治理结构是一种对公司进行管理和控制的体系，是公司所有者和经营者相互制约的制度，是现代企业制度中最重要的组织架构。法人治理结构的建立应当遵循法定原则、职责明确原则、协调运转原则和有效制衡原则。按照公司法的规定，法人治理结构由股东会或者股东大会、董事会、监事会和经理四个部分组成。法人治理结构的这四个组成部分都是依法设置的，它们的产生和组成、行使的职权、行事的规则等，在公司法中都有具体的规定。

法人治理结构使公司法人能有效地活动起来，是公司制度的核心。它要解决涉及公司成败的两个基本问题：如何保证投资者（股东）的投资回报和企业内各利益集团的关系协调。



独立董事

独立董事，是指独立于公司股东且不在公司内部任职，与公司或公司经营管理者没有重要的业务联系或专业联系，并对公司事务做出独立判断的董事。

独立董事应当按照相关法律法规和公司章程的要求，认真履行职责，维护公司整体利益，尤其要关注中小股东的合法权益不受损害。独立董事应当独立履行职责，不受上市公司主要股东、实际控制人或者其他与上市公司存在利害关系的单位或个人的影响。

独立董事最根本的特征是独立性和专业性。所谓独立性，是指独立董事必须在人格、经济利益、产生程序、行权等方面独立，不受控股股东和公司管理层的限制。所谓专业性，是指独立董事必须具备一定的专业素质和能力，能够凭自己的专业知识和经验对公司的董事和经理以及有

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

关问题独立地做出判断和发表有价值的意见。



市净率

市净率指的是每股股价与每股净资产的比率。市净率的计算方法是：市净率 = 股票市价/每股净资产。其中净资产包括公司资本金、资本公积金、资本公益金、法定公积金、任意公积金、未分配盈余等。

市净率可用于投资分析，一般来说，市净率较低的股票，投资价值较高，相反，则投资价值较低；但在判断投资价值时，除了考虑市净率，还要考虑当时的市场环境以及公司经营情况、盈利能力等因素。市净率能够较好地反映出“有所付出，即有回报”，它能够帮助投资者寻求哪个上市公司能以较少的投入得到较高的产出，对于大的投资机构，它能帮助其辨别投资风险。



市盈率

市盈率指在一个考察期（通常为 12 个月的时间）内，股票的价格和每股收益的比例。投资者通常利用该比例值估量某股票的投资价值，或者用该指标在不同公司的股票之间进行比较。但是用市盈率衡量一家公司股票并非总是正确，因为市盈率只能说明上市公司过去的业绩，并不代表公司未来的发展。

市盈率的计算公式是：市盈率 = 普通股每股市场价格 ÷ 普通股每年每股盈利。假设某股票的市价为 24 元，而过去 12 个月的每股盈利为 3 元，则市盈率为 24 ÷ 3 = 8。一般来说，市盈率为负数时，表明公司盈利为负；市盈率在 0 ~ 13 之间时，表明股票价值被低估；市盈率在 14 ~ 20 时为正常状态；市盈率在 21 ~ 28 时，表明股票价值被高估；市盈率在 28 以上时，表明股市出现投机性泡沫。



整体上市

整体上市是指一家公司将其主要资产和业务整体改制为股份公司进行上市的做法。随着证监会对上市公司业务独立性的要求越来越高，整体上市越来越成为公司首次公开发行上市的主要模式。实现整体上市可以通过整体改制后首次公开发行上市的方式或借助其控股的上市公司，以吸收合并或资产重组的方式实现。

整体上市可以促进优质企业做大、做强、做好，进一步发挥企业集团的产业优势、产品优势与管理优势，降低企业与市场的交易费用与交易成本，进而有利于提升市场的资源配置功能与产业整合功能，提高市场的运行效率与运行质量。整体上市有利于减少关联交易和同业竞争，并能使一些隐性的利润显现出来，有利于为市场的金融创新拓展空间。



优先认股权

优先认股权也叫优先认缴权或股票先买权，是普通股股东的一种特权，是指当股份公司为增加公司资本而决定增加发行新的股票时，原普通股股东享有的按其持股比例，以低于市价的价格优先认购一定数量新发行股票的权利。股份公司这样做是为了不改变老股东对公司的控制权和享有的各种权利，而且可以增加新发行股票

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对股东的吸引力。一般来说，新股票的定价低于股票市价，从而使优先认股权具有价值。股东可以行使该权利，也可以转让给他人。

优先认股权在配股登记日前要附着在股票上进行交易，登记日之后，优先认股权才脱离股票可以在市场上独立交易。优先认股权能提供较大程度的杠杆作用，也就是说优先认股权的价格要比其可购买的股票价格增长或减小的速度快得多。



要约收购

要约收购是各国证券市场最主要的收购形式，是指收购方通过向被收购公司的股东发出购买其所持该公司股份的书面意愿，并按照其依法公告的收购要约中所规定的收购条件、收购价格、收购期限以及其他规定事项收购目标公司股份的方式。要约收购最大的特点是在所有股东平等获取信息的基础上，由股东自主做出选择，这样有利于防止各种内幕交易，保障全体股东尤其是中小股东的利益。根据要约的发出是否基于收购人的意愿，要约收购可分为强制要约收购和自愿要约收购两种要约类型。

就本质而言，要约收购也是一种证券交易行为，但其与一般证券交易行为相比，具有一些特殊性：交易双方具有不平等性；收购目的在于取得目标公司相对多数的股份，以掌握公司的控制权；价格高于证券市场上该股份的正常交易价格；交易在场外进行；目标公司股东承受着巨大的压力。



协议收购

协议收购是收购上市公司的方式之一，是指收购者在证券交易所之外以协商的方式与被收购公司的股东签订收购公司股份的协议，以便达到控制上市公司的目的。协议收购的特点主要有：（1）协议收购是上市公司收购的特殊形态。（2）协议收购具有场内和场外交易的两重属性，必须遵守证券交易所的一般交易规则和场外交易的特殊规则。（3）协议收购是以个别协议方式进行，可对不同股东采取不同的收购价格和条件。



敌意收购

敌意收购，又称恶意收购，是指收购公司在未经目标公司董事会允许、不管对方是否同意的情况下所进行的收购活动。在敌意收购中，当事双方采用各种攻防策略完成收购行为，并希望取得控制性股权，成为大股东，双方强烈的对抗性是其基本特点。进行敌意收购的收购公司一般被称作“黑衣骑士”。

敌意收购中，收购者会高价购买被收购对象公司的股票，然后重组公司高层管理人员，改变公司经营方针，并解雇大量工人。由于被收购公司的小股东可以高价将股票卖给收购者，他们往往同意敌意收购者的计划。但是，这种小股东接受敌意收购的短期获利行为，往往是和企业的长期发展相违背的。



买壳上市

买壳上市又称“后门上市”或“逆向

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

收购”，是指非上市公司购买一家上市公司一定比例的股权来取得上市的地位，然后注入自己有关业务及资产，实现间接上市的目的。

买壳上市主要有买壳、换壳和价款支付三大方法：

（1）买壳，即收购或受让股权。买壳有两种方式，一是收购未上市流通的国有股或法人股，这种收购方式的成本较低，但是困难较大。另一种方式是在二级市场上直接购买上市公司的股票。

（2）换壳，即资产置换，将壳公司原有的不良资产剥离出来，卖给关联公司，再将优质资产注入到壳公司，提高壳公司的业绩，从而达到配股资格，实现融资目的。

（3）价款支付，有六种方式，包括现金支付、资产置换支付、债权支付方式、混合支付方式、零成本收购、股权支付方式，其中前三种是主要支付方式。



造壳上市

造壳上市是指本国企业在海外证券交易所所在地或允许的国家与地区，独资或合资重新注册一家公司或收购当地已经存续的公司，本国企业进而以该控股公司的名义申请上市。公司采取境外造壳上市，主要是为了规避政策监控，使境内企业得以金蝉脱壳，实现境外上市或合理避税。按境内企业与境外公司关联方式的不同，造壳上市可分成四种形式：控股上市、附属上市、合资上市、分拆上市。

造壳上市有许多优势：（1）与企业在境外购买一个公司上市相比，企业能够构造出比较满意的“壳公司”，上市的成本和风险相对较小；（2）以一家境外的未上市公司名义在交易所申请挂牌，可以避开直接上市中遇到的和拟上市地的法律相抵触的问题，节省上市时间；（3）可以获得较为广泛的股东基础，对壳公司的生产经营和市场开拓都有益处，且有利于提高壳公司的知名度。



内幕交易

内幕交易是一种典型的证券欺诈行为，是指证券交易内幕信息的知情人员利用其掌握的未公开的价格敏感信息进行证券买卖活动，从而谋取利益或减少损失的欺诈行为。内幕交易行为表现为以下几种：（1）内幕人员利用内幕信息买卖证券或者根据内幕信息建议他人买卖证券；（2）内幕人员向他人泄露内幕信息，使他人利用该信息进行内幕交易；（3）非内幕人员通过不正当手段或者其他途径获得内幕信息，并根据该信息买卖证券或者建议他人买卖证券。

内幕交易违反了证券市场“公开、公平、公正”的原则，侵犯了投资公众的平等知情权和财产权益，严重影响证券市场功能的发挥。同时，内幕交易使证券价格和指数的形成过程失去了时效性和客观性，成为少数人利用内幕信息炒作的结果，而不是投资大众对公司业绩综合评价的结果，使证券市场丧失优化资源配置及作为国民经济晴雨表的作用。



配股

配股是指上市公司根据公司发展的需要，依据有关规定和相应程序，向原股东进一步发行新股、筹集资金的行为。按照

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

惯例，公司配股时新股的认购权按照原有股权比例在原股东之间分配，即原股东拥有优先认购权。配股的一大特点是新股的价格是按照发行公告发布时的股票市价作一定的折价处理来确定的，折价发行是为了鼓励股东出价认购。

我国法律规定，公司进行配股的前提条件是：（1）前一次发行的股份已经募足，募集资金使用效果良好；（2）公司上市超过3个完整会计年度的，最近3年连续盈利；（3）公司在最近3年内财务会计文件无虚假记载或重大遗漏；（4）本次配股募集资金后，公司预测的净资产收益率应达到或超过同期银行存款利率水平；（5）配售的股票限于普通股，配售的对象为股权登记日登记在册的公司全体股东；（6）公司一次配股发行股份总数，不得超过该公司前一次发行并募足股份后其股份总数的30%，公司将本次配股募集资金用于国家重点建设项目、技改项目的，可不受30%比例的限制。



直接融资

直接融资是指拥有暂时闲置资金的单位（包括企业、机构和个人）与资金短缺需要补充资金的单位，相互之间直接签订融资协议，或者资金供给者与资金需求者通过股票、债券等金融工具直接融通资金的过程。直接融资的基本特点是拥有暂时闲置资金的单位和需要资金的单位直接进行资金融通，不经过任何中介环节。直接融资能最大可能地吸收社会游资，直接投资于企业生产经营之中，从而弥补了间接融资的不足。

直接融资的工具主要有商业票据和直接借贷凭证、股票、债券。直接融资具有直接性、分散性、信誉上的差异性较大、部分不可逆性和相对较强的自主性等特征。



间接融资

间接融资是指拥有闲置资金的单位通过存款或购买企业有价证券的形式，把资金提供给企业使用，从而实现资金融通的过程，或者购买银行、保险等金融机构发行的有价证券，将闲置资金提供给这些金融中介机构，然后再由这些金融机构以贷款或其他形式实现资金融通的过程。

间接融资主要包括两种：（1）银行信用，是指银行以及其他金融机构以货币形式向客户提供的信用。（2）消费信用，是指银行向消费者个人提供用于购买住房或者耐用消费品的贷款。

间接融资的特点体现在：（1）间接性；（2）相对的集中性；（3）信誉的差异性较小；（4）全部具有可逆性；（5）融资的主动权主要掌握在金融中介手中。



资产收益率

资产收益率又称为资产回报率，是指企业净利润与平均资产总额的百分比，用来衡量每单位资产创造多少净利润。资本收益率越高，表明企业资产利用效果越好，企业在增加收入和节约资金使用等方面取得的效果越好。

资产收益率是财务分析的一个重要比率，其意义表现在：（1）资产收益率集中地体现了资金运动速度与资产利用效果之间的关系。（2）在资产一定的情况下，利润的波动必然引起资产收益率的波动，因此利用资

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

产收益率这一指标，可以分析企业盈利的稳定性和持久性，从而确定企业的经营风险。(3) 资产收益率的高低反映了企业经营管理水平高低。



资产负债率

资产负债率又称举债经营比率，是指负债总额除以资产总额的百分比，也就是负债总额与资产总额的比例关系，表明公司的资产总额中，债权人的投资额的大小。资产负债率越高，公司扩展经营的能力越大，股东权益越能得到充分利用，越有机会获得更大的利润，但负债经营要承担较大的风险。

企业所有者、经营者和债权人对资产负债率的看法不同：(1) 从债权人的立场看，他们最关心的是贷给企业的款项的安全程度，他们希望债务比例越低越好，企业偿债有保证。(2) 从股东的角度看，由于企业通过举债筹措的资金与股东提供的资金在经营中发挥同样的作用，所以股东会认为在全部资本利润率高于借款利息率的情况下，负债比例越大越好。(3) 从经营者的立场看，如果举债很大，超出债权人心理承受程度，企业就借不到钱；如果企业负债比例很小，说明企业利用债权人资本进行经营活动的能力很差。因此，管理者应该在两个极端之间权衡利害得失，做出正确决策。



碳交易

碳交易是指为促进全球温室气体的减排而采用的市场机制。1997 年 12 月，联合国政府间气候变化专门委员会在日本京都通过《联合国气候变化框架公约》的第一个附加协议——《京都议定书》。《京都议定书》把二氧化碳排放权作为一种商品，把市场机制作为解决温室气体减排问题的新路径，从而形成了二氧化碳排放权的交易，也就是碳交易。

碳交易基本原理是：合同的一方通过支付另一方以获得以二氧化碳为代表的温室气体减排额，买方可以将购得的减排额用于减缓温室效应从而实现其减排的目标。经过多年的发展，碳交易市场渐趋成熟，参与国范围不断扩展，市场结构向多层次深化。据联合国和世界银行预测，2012 年全球碳交易市场容量为 1500 亿美元，将来碳交易有望超过石油市场成为世界第一大市场。



英式拍卖

英式拍卖是最普通的一种拍卖方式，是指在拍卖过程中，拍卖标的物的竞价按照竞价阶梯由低至高依次递增，出价最高者成为竞买的赢家。在英式拍卖中，拍卖前卖家可设定保留价，当最高竞价低于保留价时，卖家有权不出售此拍卖品。英式拍卖有网上英式拍卖和传统英式拍卖两种形式。对于传统拍卖来说，每件拍卖品不需要事先确定拍卖时间，一般数分钟即可结束拍卖；而对于网上拍卖来说，则需要事先确定拍卖的起止时间，一般是数天或数周。

英式拍卖具有一些缺点：既然获胜的竞买人的出价只需比前一个最高价高一点，那么每个竞买人都不愿马上按照其预估价出价。另外，竞买人要冒一定的风险，他可能会被令人兴奋的竞价过程吸引，导致出价超出了预估价。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



荷兰式拍卖

荷兰式拍卖是一种特殊的拍卖形式，也称“减价拍卖”，是指拍卖标的的竞价由高到低依次递减直到第一个竞买人应价（达到或超过底价）时击槌成交的一种拍卖。荷兰式拍卖可分为人工式无声拍卖和表盘式无声拍卖两种类型。荷兰式拍卖起源于荷兰的鲜花交易市场。对于那些品质可能变化、容易腐烂的，或者品质良莠不齐的物品，例如水果、蔬菜、鱼类、鲜花、烟草等，采用这荷兰式拍卖特别合适。

荷兰式拍卖的特点是：（1）卖方叫价，价格由高到低依次递降；（2）竞价过程为多对一非重复性同时博弈，首先应价的人获得标的；（3）信息流与物流同步运行。



消费者剩余

消费者剩余是指买者的支付意愿减去买者的实际支付量。消费者剩余衡量买者所感觉到的额外利益，是衡量消费者福利的重要指标。

理解消费者剩余应注意的问题是：（1）消费者剩余只是一种心理感觉，并不是实际收入的增加；（2）消费者剩余的大小与价格之间也没有必然联系。比如，生活必需品的消费者剩余较大，因为消费者对生活必需品的效用评价高，因此愿意付出较高的价格，但生活必需品的实际市场价格一般不高。



生产者剩余

生产者剩余是指卖者出售一种物品或服务得到的价格减去卖者的成本。从几何的角度看，生产者剩余等于供给曲线之上和市场价格之下的那块三角形面积。企业的生产者剩余是由生产者获得的、由企业劳动者创造的、超过产品生产成本的收益。如生产一台电脑的成本是2000元，可售价是5600元，那么生产者剩余是3600元。

生产者剩余一般用于职工集体福利和扩大再生产。用于职工集体福利部分是企业公益金，不能用于职工分红，也不能用于扩大再生产；用于扩大再生产积累部分是属于生产者没从企业拿走的剩余，相当于生产者对企业的投资，是生产者的权益。



效率工资

效率工资是指企业支付给员工比市场平均水平更多的工资，以促使员工努力工作的一种激励与薪酬制度。也就是说，企业实行效率工资，付给员工的高于市场平均水平的工资，从而起到激励员工的作用，同时也可以提高企业的生产率与经营绩效。

效率工资的优点是：（1）采用效率工资可以吸引并留住优秀的员工；（2）采用效率工资可以降低监控成本，甚至可以在无法监控员工努力程度的情况下，起到激励和约束的作用；（3）效率工资的采用可以提高专业人员的辞职成本，保证企业竞争力的持续发展。

实行效率工资成功的案例是福特公司。福特公司的成功不仅是流水线应用的技术创新，更是实施效率工资的结果。1914年福特公司向员工支付每天5美元的工资，而当时工资平均水平是每天2～3

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

美元，公司的工资高于平均水平。这种做法吸引了优秀的员工，也使员工更加努力工作，提高了生产率。



虚拟企业

虚拟企业是指具有不同资源与优势的企业，为了共同开拓市场、共同对付其他的竞争者而组建的共享技术与信息、分担费用、联合开发的企业联盟体。

虚拟企业不具备独立的法人资格，不是法律意义上完整的经济实体。虚拟企业的特点有：(1) 虚拟企业具有灵活性、流动性的特点。(2) 虚拟企业是建立在发达的信息网络基础之上的企业合作，运行的关键是信息共享。(3) 虚拟企业在运行过程中，运用并行工程来分解和安排各参与企业的工作。(4) 虚拟企业在产品或服务商的技术开发上的竞争优势，使得任何单个实体企业很难相比。



需求价格弹性

需求价格弹性又称价格弹性、需求弹性。需求价格弹性是指需求量对价格变动的反应程度。需求价格弹性的类型主要有：(1) 需求富有弹性或高弹性：需求量变动百分数大于价格变动百分数，需求弹性系数大于1；(2) 需求单一弹性：需求量变动百分数等于价格变动百分数，需求弹性系数等于1；(3) 需求缺乏弹性或低弹性：需求量变动百分数小于价格变动百分数，需求弹性系数小于1。

日常生活用品大米的需求价格弹性，可以用下面的例子来说明：当大米为1元/斤时，大米的销售量是20亿吨；当大米为2元/斤时，大米的销售量是15亿吨。大米的需求价格弹性是25%（销售量变化的幅度）与100%（价格变化的幅度）之比，等于0.25，小于1。因此，大米的需求价格弹性是需求缺乏弹性或低弹性。



需求交叉弹性

需求交叉弹性是需求交叉价格弹性的简称，是指某种物品的价格变化1%，会使其他物品的需求量变化的幅度。需求交叉弹性是推导替代品、互补品这两个重要经济学概念的依据，它反映了相对于其他物品价格的变动，以及消费者对某种物品需求量变动的敏感程度。

需求交叉弹性系数大于0，说明两种商品之间是替代关系；需求交叉弹性系数等于0，说明两种商品之间不相关；需求交叉弹性系数小于0，说明两种商品之间是互补关系。掌握需求交叉弹性的理论和方法，有利于企业制定产品的价值策略。诸如柯达放弃了傻瓜相机的专利和技术的损失，但总收益却从柯达胶卷的热销中得到补偿，使得公司取得长期稳定的盈利。



学习曲线

学习曲线是表示单位产品生产时间与所生产的产品总数量之间的关系的一条曲线。简而言之，就是如果一项生产任务被多次反复执行，它的生产成本将会随之降低。学习曲线有广义和狭义之分。狭义的学习曲线又称为人员学习曲线，它是指直接作业人员个人的学习曲线。广义的学习

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

曲线也称为生产进步函数，是指某一行业或某一产品在其产品寿命周期的学习曲线，是融合技术进步、管理水平提高的学习曲线。

学习曲线一般具有三个假设：(1) 每次完成给定任务或者单位产品后，下一次完成该任务或单位产品的时间将减少；(2) 单位产品完成时间将以一种递减的速度下降；(3) 单位产品完成时间的减少遵循一个可以预测的模式。

学习曲线会受到许多因素的影响，操作者动作熟练与否是影响学习曲线的最基本因素，此外，还有各种材料的连续供应和质量、专业化分工程度等。



寻租

寻租是指通过一些非生产性的行为对利益的寻求。寻租间接造成了经济资源配置的扭曲，阻止了更有效的生产方式的实施，直接浪费了经济资源。因为利用时间、精力和金钱去游说，对寻租者来说可能更有效率，但对社会却没有效率。

寻租活动有合法与非法之分。企业向政府争取优惠待遇，利用特殊政策维护自身的独家垄断，就属于合法的寻租活动。而行贿和走私就属于非法的寻租活动，这往往成为腐败和社会不公的源头。寻租不仅仅是政府或与政府相关的行为，即使在市场中，寻租行为也极为常见。

寻租最初是由美国经济学家布坎南和克鲁格提出的，他们认为寻租一词是要描述这样一种制度背景化的行为：个人竭尽使价值最大化，但造成了社会浪费。



一般均衡

一般均衡是西方经济学的一种分析方法，是指经济中存在着这样一套价格系统，它能够使每个消费者都能在给定价格下提供自己所拥有的生产要素，并在各自的预算限制下购买产品来达到自己的消费效用极大化；每个企业都会在给定的价格下决定其产量和对生产要素的需求，从而达到其利润的极大化；每个市场（产品市场和要素市场）都会在这套价格体系下达到总供给与总需求的相等（均衡）。当经济具备上述条件时，就达到了一般均衡，这时的价格就是一般均衡价格。

一般均衡在抽象的理论推理方面虽然较为理想，但实际上很难具体应用。一般均衡是1874年法国经济学家瓦尔拉斯在《纯粹经济学要义》一书中首先提出来的，后经希克斯、萨缪尔森、阿罗、德布鲁等人延伸和完善。



用脚投票

用脚投票比喻人们对某事的失望或抵触，从而选择离开或者放弃。例如，在股市中，受到伤害的投资者们对某只股票或整个股票市场没有信心时，他可以用脚投票，斩仓离场。市场中，消费者如果对哪个企业的产品不满意，可以用脚投票，转而购买其他企业的产品。

用脚投票最早由美国经济学家蒂伯特提出。它最初的含义是：在人口流动不受限制、存在大量辖区政府、信息完备等假设条件下，由于各辖区政府提供的公共产品和税负组合不尽相同，所以各地居民可以根据各地方政府提供的公共产品和税负

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的组合，来自由选择那些最能满足自己偏好的地方定居。居民们可以从不能满足其偏好的地区迁出，而迁入可以满足其偏好的地区居住。



庇古税

庇古税是由英国经济学家庇古（1877～1959）最先提出。庇古税是指根据污染所造成的危害程度对排污者征税，用税收来弥补排污者生产的私人成本和社会成本之间的差距，使两者相等。

庇古税属于直接环境税。它按照污染物的排放量或经济活动的危害来确定纳税义务，是一种从量税。庇古税的单位税额，应该根据一项经济活动的边际社会成本等于边际效益的均衡点来确定，这时污染排放的税率就处于最佳水平。按照庇古的观点，导致市场配置资源失效的原因是经济当事人的私人成本与社会成本不相一致，从而私人的最优导致社会的非最优。因此，纠正外部性的方案是政府通过征税或者补贴来矫正经济当事人的私人成本。只要政府采取措施使得私人成本和私人利益与相应的社会成本和社会利益相等，则资源配置就可以达到帕累托最优状态。



边际收益递减

边际收益递减也称边际贡献递减，是经济学的一个基本概念，是指在一个以资源作为投入的企业，单位资源投入对产品产出的贡献是不断递减的，换句话说，虽然其产出总量是递增的，但是其二阶导数为负，从而增长速度不断变慢，最终趋于峰值。例如，当企业紧缺工人时，增加一个工人会使企业产量增加很多，但是企业继续增加工人时，虽然产量还在增加，但是增加的速度在减慢。

边际效用递减原理通俗的说法是：开始的时候，收益值很高；到后来，收益值仍然在增高，但是增高的速度在减慢。用数学语言表达就是：x 是自变量，y 是因变量，y 随 x 的增加而增加，随着 x 值的增加，y 的增加速度在减慢。



博弈论

博弈论，又称对策论、赛局理论，是研究行为双方相互作用、相互影响的理论。博弈论是应用数学的一个分支，目前在生物学、经济学、国际关系学、计算机科学、政治学、军事战略和其他很多学科都有广泛的应用。

现实生活中很多行为都具有对抗性，且不同行为人之间是相互影响的，在这类行为中，参加斗争或竞争的各方各自具有不同的目标或利益。为了达到各自的目标和利益，各方必须考虑对手的各种可能的行动方案，并力图选取对自己最为有利或最为合理的方案。如何找到最佳行动方案，这就是博弈论要研究的。博弈可以分为合作博弈和非合作博弈，二者的区别在于相互发生作用的当事人之间有没有一个具有约束力的协议，如果有，就是合作博弈；如果没有，就是非合作博弈。



沉没成本

沉没成本是指已经付出的、不会因现在的行为而改变的成本。经济学理论认为，做决策时不应当考虑沉没成本。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如果你买了一张电影票，走进电影院，发现这部电影很难看，这时你应该走出电影院去做更有意义的事，还是心疼电影票的钱而坚持将电影看完？买电影票的钱就是沉没成本，既然已经没法收回，在你决定是不是走出电影院时就不应该再考虑这张电影票的成本。如果你心疼电影票而坚持把这部无聊的电影看完，那你损失的就不仅仅是电影票的钱，还浪费了时间。同样，如果你买回一件衣服，发现并不好看，你应该把衣服放在柜子里，还是心疼买衣服的钱于是把衣服穿出去？买衣服的钱也是沉没成本。如果你实在不喜欢这件衣服，但因心疼买衣服的钱而坚持穿出去的话，除了损失买衣服的钱，也许还会损失了你的美好形象。



恩格尔定理

恩格尔定理是指在一个家庭或在一个国家中，食物支出在收入中所占比例随着收入的增加而减少。国际上常常用恩格尔系数来衡量一个国家和地区人民生活水平的状况。根据联合国粮农组织提出的标准，恩格尔系数在59%以上为贫困，50%～59%为温饱，40%～50%为小康，30%～40%为富裕，低于30%为最富裕。

用弹性概念来表述的恩格尔定律是：对于一个家庭或一个国家来说，富裕程度越高，则食物支出的收入弹性就越小；反之，则越大。恩格尔定律是根据经验数据提出的，它在假定其他一切变量都是常数的前提下才适用，因此在考察食物支出在收入中所占比例的变动问题时，还应当考虑城市化程度、食品加工、饮食业和食物本身结构变化等因素的影响。



公共物品

公共物品是指公共使用或消费的物品。公共物品的消费具有非竞争性和非排他性特征，一般不能或很难有效通过市场机制由企业和个人来提供，而主要由政府来提供。

所谓非竞争性，是指某人对公共物品的消费并不会影响别人同时消费该产品及其从中获得的效用，即在给定的生产水平下，为另一个消费者提供这一物品所带来的边际成本为零。

所谓非排他性，是指某人在消费一种公共物品时，不能排除其他人消费这一物品（不论他们是否付费），或者排除的成本很高。

公共物品的特征有：（1）在给定的生产水平下，向一个额外消费者提供商品或服务的边际成本为零；（2）任何人都不能因为自己的消费而排除他人对该物品的消费；（3）具有效用的不可分割性；（4）具有消费的强制性。



公共选择理论

公共选择理论是指一种以现代经济学分析民主立宪制政府的各种问题的理论，它运用经济学的分析方法来研究政治决策机制。该理论研究选民、政治人物以及政府官员们的行为，假设他们都是出于私利而采取行动的个人，以此研究他们在民主体制或其他类似的社会体制下进行的互动。

公共选择理论认为，人类社会由两个市场组成，一个是经济市场，另一个是政治市场。在经济市场上活动的主体是消费

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

者（需求者）和厂商（供给者），在政治市场上活动的主体是选民、利益集团（需求者）和政治家、官员（供给者）。公共选择理论的代表人物是经济学家詹姆斯·布坎南。



规模经济

规模经济又称“规模利益”，是指在一定的产量范围内，随着产量的增加，平均成本不断降低的事实。规模经济反映的是生产要素的集中程度同经济效益之间的关系，包括部门规模经济、城市规模经济和企业规模经济。

规模经济产生的原因包括：（1）专业化；（2）学习效应；（3）规模扩大可以有效地承担研发费用；（4）运输、购买原材料等方面存在的经济性；（5）价格谈判上的强势地位。

规模经济的优势是：（1）能够实现产品规格的统一和标准化；（2）通过大量购入原材料而使单位购入成本下降；（3）有利于管理人员和工程技术人员的专业化；（4）有利于新产品开发；（5）具有较强的竞争力。

制约规模经济的因素包括：（1）自然条件；（2）物质技术装备；（3）社会经济条件；（4）社会政治历史条件。



管制俘虏理论

管制俘虏理论是由诺贝尔经济学奖获得者乔治·施蒂格勒提出的。该理论认为：尽管政府管制是为满足公共利益而产生的，但是管制机构会逐渐被所管制的产业所控制，成为“俘虏”。该理论的基本观点是：不管管制方案如何设计，管制都提高了被管制产业的利润而不是社会福利。管制俘虏理论揭示出管制并不能消除市场失灵。

管制俘虏理论与规制历史极为符合，因而比管制改进公共利益的理论更具说服力。尽管如此，它同样面临批评，批评者认为它没有坚实的理论基础，没有解释规制如何逐渐被产业所控制和俘虏的，仅仅是对经验的总结。



机会成本

在面临多项选择时，被舍弃的选项中的最高价值者是本次决策的机会成本。在生活中，有些机会成本可用货币来衡量。例如，农民在获得更多土地时，如果选择养猪就不能选择养鸡，养猪的机会成本就是放弃养鸡的收益。但有些机会成本往往无法用货币衡量，例如，在图书馆看书学习还是享受电视剧带来的快乐之间进行选择。

机会成本通常包括两部分：（1）使用他人资源的机会成本，即付给资源拥有者的货币代价，这被称作显性成本。（2）因为使用自有资源而放弃其他可能性中得到的最大回报的代价，这被称作隐性成本。



经济人

经济人又称理性人，这个概念来自于经济学家亚当·斯密对人性的假设，是指人的行为动机根源于利益诱因，人都要争取最大的经济利益，工作的根本目的为了取得经济报酬。亚当·斯密在其名著《国富论》中这样论述人的自利性：“我们每

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

天所需要的食物和饮料，不是出自屠户、酿酒家和面包师的恩惠，而是出于他们自利的打算。我们不说唤起他们利他心的话，而说唤起他们利己心的话，我们不说我们自己需要，而说对他们有好处。”

经济人的假设对管理者的启示是：职工基本上都是受经济性刺激物的激励的，只要向他们提供最大的经济收益，他们就会去努力工作。



“看不见的手”

“看不见的手”理论认为在每个参与者追求他或她的私利的过程中，市场体系都会给参与者带来利益，就好像一只看不见的手，在指导着整个经济运行。“看不见的手”理论是由英国经济学家亚当·斯密在《国富论》中提出的。“看不见的手”最初的意思是，个人在经济生活中只考虑自己利益，受“看不见的手”驱使，可以达到国家富裕的目的。后来，“看不见的手”成为表示资本主义完全竞争模式的形象用语。完全竞争模式的主要特征就是私有制，人人为自己，人人都有获得市场信息的自由，无需政府干预经济活动。



科斯定理

科斯定理的内容是：在交易费用为零和对产权充分界定并加以实施的条件下，外部性因素不会引起资源的不当配置。因为在此场合，当事人（外部性因素的生产者和消费者）将受一种市场里的驱使去就互惠互利的交易进行谈判，实现外部性因素内部化。

科斯定理的基本含义是经济学家科斯在1960年《社会成本问题》一文中表达的，而“科斯定理”这个术语是乔治·史提格勒在1966年首次使用的。科斯定理是由科斯第一定理和科斯第二定理两个定理组成的。科斯第一定理可以表述为：如果市场交易成本为零，不管权利初始安排如何，市场机制会自动使资源配置达到帕累托最优。科斯第二定理可以表述为：一旦考虑到市场交易的成本，合法权利的初始界定以及经济组织形式的选择将会对资源配置效率产生影响。



零和博弈

零和博弈又称零和游戏，是指参与博弈的各方，在严格竞争下，一方的收益必然意味着另一方的损失，博弈各方的收益和损失相加总和永远为零，即双方不存在合作的可能。也就是说，这种博弈下，自己的幸福是建立在他人的痛苦之上的，二者的大小完全相等，因而双方都“损人利己”。双方没有合作可能的零和博弈的结果必然是一方吃掉另一方，一方的所得收益正是另一方的所失，但整个社会的利益并不会因此而增加。

零和博弈是与非零和博弈相对而言的，是博弈论的一个概念，属非合作博弈。现实生活中很容易发现与零和博弈相类似的局面，即胜利者的光荣后面往往隐藏着失败者的辛酸和苦涩。赌博、股市、期货等经济活动就是零和博弈的典型体现。



逆向选择

逆向选择是指由于交易双方信息不对称导致的劣质品驱逐优质品，进而出现市

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

场交易产品平均质量下降的现象。在产品市场上，特别是在旧货市场上，由于卖方比买方拥有更多的关于商品质量的信息，买方无法识别商品质量的优劣，只愿根据商品的平均质量付价，这就使优质品价格被低估从而被迫退出市场交易，结果只有劣质品成交。

在现实的经济生活中，由于信息的不完全性和机会主义行为，有时候会出现即使降低商品的价格，消费者也不会做出增加购买的选择；即使提高价格，生产者也不会增加供给的现象，这都是逆向选择的表现。在金融市场上也存在逆向选择。金融市场上的逆向选择是指那些最有可能违约的融资者，往往就是那些寻求资金最积极而且最有可能得到资金的人。



帕累托改进

帕累托改进又称帕累托改善，是指在不减少一方的福利时，通过改变现有的资源配置而提高另一方的福利。也就是说，在总资源不变的情况下，如果对某种资源配置状态进行调整，使一些人的境况得到改善，而其他人的状况至少不变坏，符合这一性质的调整被称为帕累托改进。这个概念是以经济学家帕累托命名的。帕累托（1848～1923年）是意大利经济学家、社会学家，洛桑学派的主要代表之一。

在进行社会变革、经济改革的过程中，既得利益者往往是改革的最大阻碍。为了减少改革的阻力，尽可能改善弱势群体的利益，要尽量不去剥夺和削弱既得利益者的利益，这种改革的思维也体现了帕累托改进。



溢价发行

溢价发行是指发行人按高于面额的价格发行股票。其中票面面额是印刷在股票票面上的金额，表示每一单位股份所代表的资本额；而发行价格则是公司发行股票时向投资者收取的价格。溢价发行可使公司用较少的股份筹集到较多的资金，同时还可降低筹资成本。股票发行采取溢价发行的，其发行价格由发行人与承销的证券公司协商确定，报国务院证券监督管理机构核准。

溢价发行不仅让发行者获得按票面金额计算的资金，而且给发行者带来额外的溢价收入，甚至使发行收入大于到期按面值偿还的本金支出，增加了发行收入，为发行者提供了在不增加证券发行数量的条件下获取更多资金的途径。



银团贷款

银团贷款是指由两家或两家以上银行基于相同贷款条件，依据同一贷款协议，按约定时间和比例，通过代理行向借款人提供的本外币贷款或授信业务。银团贷款是国际银行业中一种重要的信贷模式，它的服务对象为有巨额资金需求的大中型企业、企业集团和国家重点建设项目。银团贷款按组织方式的不同可以分为直接银团贷款和间接银团贷款。国际银团贷款以直接银团贷款方式为主。

银团贷款的特点是：（1）贷款金额大、期限长；（2）融资所花费的时间和精力较少；（3）可以提供多种形式的贷款；（4）有利于借款人树立良好的市场形象。银团贷款充分发挥了金融整体的功能，所

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

以银团贷款市场得到了飞速发展，银团贷款在一些发达国家达到总贷款量的20%左右。



银行拨备率

银行拨备率实际上就是呆、坏账准备金的提取比率。我国现行上市公司的应收账款坏账准备金的提取比率为9%，即按应收账款余额的9%计提坏账准备，提取的准备金进入当期损益。

银行拨备率是反映业绩真实性的一个量化指标。银行拨备率越低说明损失越小，利润越高；比率越高，说明风险越大，损失越大，利润越小。银行拨备率的高低应适合贷款风险程度，不能过低导致拨备金不足，利润虚增；也不能过高导致拨备金多余，利润虚降。银行拨备率从宏观上反映银行贷款的风险程度及社会经济环境、诚信等方面的情况。



不良资产证券化

不良资产证券化，是资产拥有者将一部分流动性较差的资产经过一定的组合，使这组资产具有比较稳定的现金流，再经过提高信用，从而转换为在金融市场上流动的证券。

对商业银行来说，不良资产证券化的意义是：(1) 不良资产证券化有利于提高商业银行资产的流动性。通过证券化，可以将流动性较差的不良资产转化为在市场上交易的证券，在不增加负债的前提下，商业银行可以获得一块资金来源。从商业银行资产负债管理的角度看，不良资产证券化能够加快银行资产的周转，提高资产的流动性。(2) 不良资产证券化有利于提高商业银行资本充足率。按照《巴塞尔协议》，一个稳健经营的商业银行，其资本充足率应不低于8%。将高风险权重的不良资产变为风险权重相对较低的证券，一定程度上能够减少风险资产的比例。



场外交易市场

场外交易市场即业界所称的OTC市场，又称柜台交易市场或店头市场，是指在交易所外由证券买卖双方当面议价成交的市场，主要由柜台交易市场、第三市场、第四市场组成。场外交易市场通常具有交易的分散性、直接性和协议性的特点。

场外交易市场没有固定的场所，没有规定的成员资格，没有严格可控的规则制度，没有规定的交易产品和限制，主要是交易对手通过私下协商进行的一对一的交易，主要利用电话进行，交易的证券以不在交易所上市的证券为主。目前全世界比较有影响的场外交易市场是美国的纳斯达克市场。



掉期交易

掉期交易是当事人之间约定在未来某一期间内相互交换他们认为具有等价经济价值的现金流的交易。

金融市场上，掉期交易是指在买入或卖出即期外汇的同时，卖出或买进同一货币的远期外汇，以防止汇率风险的一种外汇交易。较为常见的掉期交易是货币掉期交易和利率掉期交易。货币掉期交易，是指两种货币之间的交换交易，在一般情况

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

下，是指两种货币资金的本金交换。利率掉期交易，是同种货币资金的不同种类利率之间的交换交易，一般不伴随本金的交换。掉期交易与期货、期权交易一样，是近年来发展迅猛的金融衍生产品之一，成为国际金融机构规避汇率风险和利率风险的重要工具。



对冲交易

对冲交易即同时进行两笔行情相关、方向相反、数量相当、盈亏相抵的交易。对冲交易是一种低风险的交易方式。对冲交易中的“对冲”本身就包含化解风险的思想，基于这种思想而进行的化解风险的操作都可以称为对冲交易。

对冲交易既是一种交易方式，又是一种理念。作为一种交易方式，它遵循“市场中性”原则，以寻找市场或商品间效率落差而形成的套利空间为主，通过两个或两个以上的交易，利用对冲机制规避风险，使市场风险最小化。以利用股指期货进行对冲交易为例，在风险普遍偏高的情况下，交易者买入现货，做空股指期货，使其在高风险时不赔不赚，有效地化解风险。当市场风险逐渐减弱、股票走势明确时，迅速加大股指期货持仓，抛出现货，获得收益（至少不会承担损失）。



管理层收购

管理层收购是指公司管理者收购公司的行为，通常表现为公司管理者从风险投资者手中回购股权的行为。管理层收购的主要目的是重组产业结构，从而提高企业运作效率。收购主体必须是本公司的管理层，一般通过协商、杠杆融资的方式进行。

管理层收购目标公司一般需要满足以下条件：（1）具有比较强且稳定的现金流生产能力；（2）经营管理层对公司的情况十分了解；（3）企业债务比较低；（4）具有较大的成本下降或提高经营利润的潜力空间和能力。

对中国公有制企业进行管理层收购，可以解决产权混乱和产权主体缺位问题，实现产权归位；对非公有制企业进行管理层收购，可以帮助家族式企业向现代企业过渡，实现企业二次创业。同时管理层收购可以更好地激励管理层自身，使管理层成为企业的主人，企业也将更好地得到发展。



融资租赁

融资租赁又称设备租赁或现代租赁，是指实质上转移与资产所有权有关的全部或绝大部分风险和报酬的租赁。融资租赁一般由出租人根据承租人对租赁物件的特定要求，出资购买租赁物件，然后租给承租人使用，承租人分期向出租人支付租金，在租赁期内，租赁物件的所有权属于出租人，承租人拥有物件的使用权。租期满后，租赁物件所有权即转归承租人所有。

融资租赁和传统租赁一个本质的区别就是：传统租赁以承租人租赁使用物件的时间计算租金，而融资租赁以承租人占用融资成本的时间计算租金。

融资租赁是市场经济发展到一定阶段而产生的一种适应性较强的融资方式，是20 世纪 50 年代产生于美国的一种新型交

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

易方式。由于它适应了现代经济发展的要求，在20世纪60年代后迅速在全世界发展起来，当今已成为企业更新设备的主要融资手段之一，被誉为“朝阳产业”。



上市辅导

上市辅导是指有关机构对拟发行股票并上市的股份有限公司进行的规范化培训、辅导与监督。2000年中国证券监督管理委员会为落实《中国证监会股票发行核准程序》中关于主承销商在报送申请文件前应对发行人进行辅导一年的规定，保证发行股票公司严格按照《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》等法律法规建立规范的法人治理结构和完善的运行机制，提高上市公司的质量，发布了《股票发行上市辅导工作暂行办法》。同时，废止《关于对公开发行股票公司进行辅导的通知》。《股票发行上市辅导工作暂行办法》规定：拟公开发行股票的股份有限公司应符合《中华人民共和国公司法》的各项规定，在向中国证监会提出股票发行申请前，均需具有主承销资格的证券公司辅导，辅导期为一年。



市值

市值是指股票的市场价值，也就是以股票的市场价格计算的总价值。市值是投资者选择投资对象的一个重要指标，市场上的股票根据市值规模分为大盘、中盘、小盘等。股票的市值是由市场决定的，取决于预期股息、银行利息率以及股票市场的供求关系。股票市值与面值常常不一致，股票价格既可以高于面值，又可以低于面值，但是股票首次发行的价格不得低于面值。在不断波动的股票市场，股票的市场价值也是不断波动的。

股票的市场交易价格主要包括：开市价，收市价，最低价，最高价。其中收市价是最重要的，收市价是研究分析股市和编制股票市场行情图表采用的基本数据。



套期保值

套期保值是指把期货市场作为转移价格风险的场所，把期货合约作为未来在现货市场上买卖商品的临时替代物，对现在买进准备以后售出的商品或对将来需要买进的商品的价格进行保险的一种交易活动。

套期保值的特征是在现货市场买进或卖出实货的同时，在期货市场上卖出或买进相同数量的期货。当价格变动使现货买卖上出现的盈亏时，可利用期货交易上的亏盈进行抵消或弥补，从而建立一种对冲机制，将风险降到最低限度。



同业拆借

同业拆借是指金融机构之间调剂资金余缺，利用资金融通过程的时间差、空间差、行际差来调剂资金并进行的短期借贷。同业拆借主要是发生在商业银行之间，非金融机构和个人不能参与同业拆借活动。我国金融机构间同业拆借由中国人民银行统一负责组织、管理、监督和稽核。同业拆借拆入的资金只能用于弥补票据清算等临时性资金周转的需要。

同业拆借市场的特点有：（1）资金的期限比较短；（2）参与的机构都在中央银

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

行开立存款账户；（3）资金主要用于临时性、短期需求；（4）基本上是不用担保的信用拆借。



网上竞价发行

网上竞价发行是指主承销商利用证券交易所的交易系统，以主承销商作为唯一的“卖方”，按照发行人确定的底价将公开发行股票的数量输入主承销商在证券交易所的股票发行专户；投资者作为“买方”，在指定时间通过证券交易所会员的交易柜台，以大于或等于发行底价的价格和限购数量，进行竞价认购的一种发行方式。这是我国新股网上竞价发行的通行做法。

网上竞价发行的具体程序为：（1）由主承销商持有中国证监会的批复文件向证券交易所提出申请，经审核后组织实施；（2）投资者在规定的竞价发行日的营业时间，办理新股竞价申购的委托买入；（3）主承销商的申报数为新股实际发行数，卖出价格为发行底价；（4）新股竞价发行的认购确定原则为集合竞价方式；（5）电脑主机撮合成交，并通过行情传输系统向社会公布，以及向各证券营业部发送成交回报数据；（6）资金交收。



网上路演

网上路演是指证券发行人和网民通过互联网进行相互交流的活动。网上路演主要通过实时、交互、开放的网上交流达到两方面的目的：一方面使证券发行人进一步展示所发行证券的价值，以便加深投资者的认知程度，达到了解投资人的投资意向的目的，同时对投资者进行答疑解惑；另一方面使投资者了解企业的市场定位和内在价值，了解企业高管人员的素质，以便更加准确地判断公司的投资价值。

网上路演的步骤为：（1）选择路演网站；（2）发布路演公告；（3）展示背景材料；（4）设计问卷调查；（5）进行现场推介；（6）整理路演内容。



保荐人

保荐人是依照法律规定，为上市公司申请上市承担推荐职责并为上市公司上市后一段时间的信息披露行为向投资者承担担保责任的证券公司。这种证券公司既是担保人，又是推荐人。担保职责是保荐人最具特点的职责。一家企业要想在创业板上市必须要有保荐人的推荐。

保荐人的职责是负责对上市申请人的有关文件做出仔细的审核和披露并承担相应责任。保荐人应在公开、公平、公正、规范、自愿的原则下从事业务，不得擅自超越业务范围、业务权限。为了配合好推荐和担保工作，保荐人的职责还包括辅导、监督以及调查、报告、咨询和保密等。



大宗交易

大宗交易，又称为大宗买卖，一般是指交易规模（包括交易的数量和金额）非常大，远远超过市场的平均交易规模。各个交易所在它的交易制度中，或者在它的大宗交易制度中都对大宗交易有明确的界定，而且各不相同。

大宗交易在交易所正常交易日限定时

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

间进行，有涨幅限制证券的大宗交易须在当日涨跌幅价格限制范围内，无涨跌幅限制证券的大宗交易须在前收盘价的上下30%，或者当日竞价时间内成交的最高和最低成交价格之间，由买卖双方采用议价协商方式确定成交价，并经证券交易所确认后成交。大宗交易的成交价不作为该证券当日的收盘价。大宗交易的成交量在收盘后计入该证券的成交总量，并且每笔大宗交易的成交量、成交价及买卖双方于收盘后单独公布。大宗交易是不纳入指数计算的，因此对于当天的指数无影响。



主板

主板是指以传统产业为主的股票交易市场，是指上市标准最高、信息披露最好、透明度最强、监管体制最完善的全国性证券交易市场。它是一个国家或地区证券发行、上市及交易的主要场所，是资本市场中最重要的组成部分，很大程度上能够反映经济发展状况，有“国民经济晴雨表”之称。中国的主板市场包括深圳证券交易所和上海证券交易所。主板主要适于规模较大、基础较好、已步入成熟期和扩张期阶段且占有一定市场份额的收益高、风险低的蓝筹公司。

主板市场对发行人的营业期限、股本大小、盈利水平、最低市值等方面的要求标准较高，上市企业多为大型成熟企业，具有较大的资本规模以及稳定的盈利能力。建设包括主板、创业板和代办股份转让系统在内的多层次证券市场交易体系，已成为我国证券市场规范、健康发展的方向和目标，具体建设方案则需根据我国的实际情况进一步摸索。



中小企业板

中小企业块是深圳证券交易所为了鼓励自主创新而专门设置的中小型公司聚集板块，是相对于主板市场而言的。中小企业板的服务对象明确为中小企业。创立中小企业板，可以为中小企业搭建直接融资的平台，有效解决其融资难的问题，从而为中小企业，尤其是高新技术企业的发展拓展空间。中小企业板在交易、信息披露、指数设立等方面，都具有一定的独立性。中小企业板块内公司普遍具有收入增长快、盈利能力强、科技含量高的特点，而且股票流动性好，交易活跃，被视为中国未来的“纳斯达克”。

中小企业板使我国沪深两个证券交易所有相对明确的功能定位，即上海证券交易所侧重于大型企业，深圳证券交易所侧重于中小企业，这有利于我国多层次资本市场体系的建立和完善。《国务院关于推进资本市场改革开放和稳定发展的若干意见》中指出，分步推进创业板市场建设，完善风险投资机制，拓展中小企业融资渠道。创立中小企业板，是落实《意见》的一个重要步骤。



创业板

创业板市场，是指专门协助高成长的新兴创新公司，特别是高科技公司筹资并进行资本运作的市场，有的也称为二板市场、另类股票市场、增长型股票市场等。与主板市场不同，创业板是一个前瞻性市场，注重于公司的发展前景与增长潜力。创业板市场是一个高风险的市场，因此更加注重公司的信息披露。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

创业板市场的主要特点有：（1）以增长型公司为目的。创业板上市标准比主板市场低，但是具有增长潜力。（2）买者自负的原则。创业板需要投资者对上市公司营业能力自行判断，坚持买者自负原则。（3）保荐人制度。创业板对保荐人的专业资格和相关工作经验提出更高要求。（4）以“披露为本”作为监管方式。创业板对信息披露提出全面、及时、准确的严格要求。



阳光私募

阳光私募是指私募基金与信托机构合作向特定投资人发行的证券投资集合资金信托计划，其中担当投资顾问的私募基金通常拥有证券投资的主导权，而信托公司则发挥监管作用。阳光私募投资于交易所和银行间证券产品，包括股票、债券和基金等，也可能包括权证。

阳光私募的实际管理人是私募管理公司。组合投资方式是单个资产管理计划持有一家上市公司的股票，其市值一般不得超过该计划资产净值的20%；同一资产管理人管理的全部特定客户委托财产（包括单一客户和多客户特定资产管理业务）投资于一家公司发行的证券，不得超过该证券的20%。阳光私募是通过信托形式来发行的，但信托公司对于阳光私募而言，仅是提供了一个产品的合法身份，至于客户开发、服务还得阳光私募自己来解决。



除权

除权是由于公司股本增加，每股股票所代表的企业实际价值有所减少，需要在发生该事实之后从股票市场价格中剔除这部分因素而形成的剔除行为。要办理除权手续的股份公司先要报主管机关核定，在准予除权后，该公司即可确定股权登记基准日和除权基准日。凡在股权登记日拥有该股票的股东，都享有领取或认购股权的权利，即可参加分红或配股。

上市公司以股票股利分配给股东，也就是公司的盈余转为增资或进行配股时，就要对股价进行除权。



除息

除息是指停止过户期内，股息红利仍发给登记在册的旧股东，新买进股票的持有者因没有过户就不能享有领取股息红利的权利的行为。

股份公司经营一段时间后（一般为一年），如果营运正常，产生了利润，就要向股东分配股息和红利。其交付方式一般有三种：（1）以现金的形式向股东支付。这是最常见、最普通的形式。（2）向股东配股，采取这种方式主要是为了把资金留在公司里扩大经营，以追求公司发展的远期利益和长远目标。（3）实物分派，即是把公司的产品作为股息和红利分派给股东。当股票发行企业在发放股息或红利时，需要事先进行核对股东名册、召开股东会议等多种准备工作，于是规定以某日在册股东名单为准，并公告在此日以后一段时期为停止股东过户期。停止过户期内新购股票者不能享有领取股息红利的权利，这就是除息。



红筹股

红筹股是指最大控股权（常常指30%

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

以上）直接或间接隶属于中国内地有关部门或企业，并在香港注册上市的公司所发行的股份。在香港最为有名的红筹股有：中信泰富、粤海投资、招商局海虹、上海实业、深业控股和北京控股等。红筹股这一概念诞生于20世纪90年代初期的香港股票市场。

红筹股在境外注册管理，属于香港公司或海外公司，可以全部上市流通，具有更大的弹性和空间。红筹股的管理层可享受全部认股权的所有权益，在发行可换股债券和其他债券时，红筹股公司并不需要符合内地的法律程序和条件。



蓝筹股

蓝筹股就是业绩优良公司的股票。对于蓝筹股的衡量标准，国内外有所不同。在我国，投资者衡量蓝筹股的主要指标是每股税后利润和净资产收益率。在国外，蓝筹股主要指的是业绩优良且比较稳定的大公司股票。

蓝筹股的特点是：投资报酬率相当优厚稳定，股价波幅变动不大。要辨别蓝筹股，需要：（1）学会从财务报表中发现数据的可信性和可能存在的问题；（2）从行业的角度来考察上市公司未来的发展前景；（3）从信息传递的角度来识别报表的真实性。



大、小非

小，即小部分。非是指非流通股，即限售股，或叫限售A股。小非，即小部分禁止上市流通的股票，占总股本5%以内。大非，即大规模的限售流通股，占总股本5%以上。

中国证监会2005年9月4日颁布的《上市公司股权分置改革管理办法》规定，改革后公司原非流通股股份的出售，自改革方案实施之日起，在12个月内不得上市交易或者转让；持有上市公司股份总数5%以上的原非流通股股东，在前项规定期满后，通过证券交易所挂牌交易出售原非流通股股份，出售数量占该公司股份总数的比例在12个月内不得超过5%，在24个月内不得超过10%。这意味着持股在5%以下的非流通股份在股改方案实施后12个月即可上市流通，因此，“小非”是指持股量在5%以下的非流通股东所持股份，“大非”则是指持股量在5%以上非流通股东所持股份。



信用衍生工具

信用衍生工具是一种金融衍生工具，提供与信用有关的损失保险。信用衍生工具买卖双方交易的实质是：一方利用缴付权利金，将信用风险转让给另一方。对于银行、债券发行者和投资者来说，信用衍生工具是贷款出售和资产证券化之后的新的管理信用风险的工具。

信用衍生工具是金融风险管理革新的结果。它允许分离信用风险和市场风险，并卖给可以接受这些风险的各方。信用衍生工具的主要形式有：信用掉期、总收益掉期、信用关联票据、信用期权和信用基差期权等。目前我国信用衍生产品的发展还是空白。利用信用衍生产品有助于化解金融不良资产、缓解银行业出现的“惜贷”和中小企业融资难等问题，信用衍生产品在我国将有极大的应用前景。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



优先股

优先股是公司的一种股份权益形式，持有这种股份的股东先于普通股股东享受利益分配。优先股有两种权利：（1）在公司分配盈利时，拥有优先股票的股东比持有普通股票的股东分配在前；（2）在公司解散后分配剩余财产时，优先股在普通股之前分配。优先股具有预先设定股息收益率、权利范围小、索偿权先于普通股等特征。

优先股一般不上市流通，也无权干涉企业经营，不具有表决权。它通常以溢价方式、转换方式等进行收回。优先股的种类很多，为了适应不同投资者的需要，它有各种各样形式，例如累积优先股和非累积优先股、参与优先股和非参与优先股、可转换优先股和不可转换优先股、可收回优先股和不可收回优先股等。



流动比率

流动比率也称营运资金比率或真实比率，是指企业流动资产与流动负债的比率。流动比率和速动比率都是反映企业短期偿债能力的指标。流动比率越高，说明企业资产的变现能力越强，短期偿债能力亦越强。但需注意，流动比率并非越高越好。流动比率过高，即流动资产相对于流动负债太多，可能是存货积压，也可能是持有现金太多，或者两者兼而有之。企业的存货积压，说明企业经营不善，存货可能存在问题；现金持有太多，说明企业不善理财，资金利用效率低下。

一般认为流动比率应在 2：1 以上。流动比率 2：1，表示流动资产是流动负债的两倍，即使流动资产有一半在短期内不能变现，也能保证全部的流动负债得到偿还。不同行业经营情况不同，其流动比率的正常标准会有所不同。



开放式基金

开放式基金是指基金发起人在设立基金的时候，股份或基金单位总规模不固定，可根据投资者的需求，随时向投资者出售股份或者基金单位，并可应投资者的要求赎回发行在外的股份或者基金单位的一种基金运作方式。

投资者既可以通过基金销售机构买基金，增加基金资产和规模，也可以将持有的基金份额卖给基金，收回现金使得基金资产和规模减少。目前，国际基金市场的主流品种是开放式基金，美国、英国、我国香港和台湾地区的基金市场均有 90% 以上是开放式基金。

投资者在选择开放式基金的时候，应该注意以下几点：（1）基金以往的业绩怎样；（2）基金管理公司的信誉怎样；（3）基金经理的专业知识和投资经验怎样；（4）基金的投资目标与投资者的投资目标的吻合度怎样；（5）基金的投资期限怎样；（6）投资者能承受的风险怎样。



封闭式基金

封闭式基金是指基金的发起人在设立基金时，限定了基金单位的发行总额，筹足总额后，基金即宣告成立，并进行封闭，在一定时期内不再接受新的投资。封闭式基金不存在赎回风险，可以全力投入

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

操作，也能进行较长期的价值投资。封闭式基金的净值一般是每周公布一次。

封闭式基金一般在证券交易所上市交易，一经成立就进入封闭期，在封闭期内，基金规模不变，投资者不能进行申购和赎回，只能在二级市场上进行交易，投资者可以通过二级市场买卖基金单位。



公司型基金

公司型基金是指基金本身为一家股份有限公司，公司通过发行股票的方式来筹集资金。投资者购买了该家公司的股票，就成为该公司的股东，凭股票领取股息或红利，分享投资所获得的收益。公司型基金依据基金公司章程设立，基金投资者是基金公司的股东，享有股东权，按所持有的股份承担有限责任、分享投资收益。

公司型基金在法律上是具有独立法人地位的股份投资公司，它在形式上类似于一般股份公司，但不同于一般股份公司的是，它委托基金管理公司作为专业的财务顾问或经营与管理基金资产。该基金在设立的组织架构及法律关系上具有很大的灵活性。公司型基金分为封闭型和开放型。其中封闭型基金是通过投资者购买公司股份组成股份公司进行营运的。开放型基金的基金总额不是封闭的，而是可以追加的。



契约型基金

契约型基金又称单位信托基金，是指把投资者、管理人、托管人三者作为当事人，通过签订基金契约的形式发行受益凭证而设立的一种基金。契约型基金本身不成立公司，一般由基金管理公司（即基金管理人）、基金托管人（通常为商业银行）和投资者三方当事人通过基金契约的形式设立并运作。目前，我国的基金都是契约型基金。

契约型基金与公司型基金的主要区别有以下几点：(1) 法律依据不同；(2) 法人资格不同； (3) 投资者的地位不同；(4) 融资渠道不同；(5) 经营财产的依据不同；(6) 基金运营方式不同。



操盘手

通俗的讲，操盘手就是为别人炒股的人，如证券公司里面负责买卖股票的人。操盘手的基本工作是建仓、吸筹、拔高、回档、出货、清仓。操盘手主要是为大户（投资机构）服务的，他们往往是交易员出身，对盘面把握得很好，能够根据客户的要求掌握开仓平仓的时机，熟练把握建立和抛出筹码的技巧，利用资金优势来在一定程度上控制盘面的发展，他们能发现盘面上每个细微的变化，从而减少风险的发生。

杰出操盘手应具备以下性格特征：很有自律性、在极短的时间内做出风险很大的决策、对新闻事件的敏感性、有效处理庞大信息、诚实、有条理的自我管理、运用科学有效的工具处理信息。



承销商

承销商是指在股票发行中独家承销或牵头组织承销团经销的证券经营机构。承销商是股票发行人聘请的最重要的中介机构，它既是股票发行的承销商，又是发行

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

人的财务顾问，且往往还是发行人上市的推荐人。如果发行人向全球发行股票，这时的承销商又是发行人发行股票的全球协调人。在我国，一般则由具有资格的证券公司或兼营证券的信托投资公司来担任。

承销商在发行人发行股票和上市过程中的作用有：（1）与发行人就有关发行方式、日期、发行价格、发行费用等进行磋商；（2）编制向主管机构提供的有关文件；（3）组织承销团；（4）筹划组织召开承销会议；（5）承担承销团发行股票的管理工作；（6）协助发行人申办有关法律方面的手续；（7）向认购人交付股票并清算价款；（8）包销未能售出的股票；（9）做好发行人的宣传工作和促进其股票在二级市场的流动性；（10）其他跟进服务，如协助发行人筹谋新的融资方式或融资渠道等。



证券经纪业务

证券经纪业务又称代理买卖证券业务，是指证券公司通过其设立的证券营业部，接受客户委托，按照客户要求代理客户买卖证券的业务，是证券公司最基本的一项业务。证券经纪业务包含委托人、证券经纪商、证券交易所和证券交易对象四个要素。证券经纪业务可分为柜台代理买卖和证券交易所代理买卖两种。

证券经纪业务可分为办理股东账户、开户、委托、交割四个步骤。在证券经纪业务中，证券公司应遵循代理原则、效率原则、三公（公开、公平、公正）原则。

证券经纪业务具有突出的特点：（1）业务对象的广泛性和多变性，即所有上市交易的股票和债券都是证券经纪业务的对象；（2）经纪业务的中介性，即证券经纪人充当的是证券买卖双方的代理人，发挥着沟通买卖双方并按一定的要求和规则迅速、准确地执行指令和代办手续，尽量使买卖双方按自己的意愿成交的媒介作用；（3）客户指令的权威性，即证券经纪人要严格按照委托人的要求办理委托事务。



证券自营业务

证券自营业务是指经中国证监会批准经营证券自营业务的证券公司，以自主支配的资金或证券，在证券的一级市场和二级市场上从事以营利为目的并承担相应风险的证券买卖的行为。证券自营业务的范围一般包括一般上市证券的自营买卖、一般非上市证券的买卖、兼并收购中的自营买卖、证券承销业务中的自营买卖等。

证券自营业务具有自主性、风险性、收益性、专业性和保密性等特点，其中最主要的特点是自主性。自主性是从投资决策到整个操作的完全的自主性，不受外来的限制，公司有权决定投资方向。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

管理常识全部掌握 管理问题全能读懂 管理技巧全都学会 管理规律全部摸清

应该懂点管理学

管理是一种实践，其本质不在于“知”而在于“行”；其验证不在于逻辑，而在于成果；其唯一权威就是成就。

——彼得·德鲁克（现代管理学之父，大师中的大师）

取得成功的方法就是：75～80%靠领导，其余20～25%靠管理，而不能反过来。

——约翰·科特（哈佛商学院终身教授）

你要勤于给花草施肥浇水，如果他们茁壮成长，你会有一个美丽的花园，如果他们不成材，就把它们剪掉，这就是管理需要做的事情。

——杰克·韦尔奇（前美国通用电气公司董事长兼CEO）

管理是一种严肃的爱。

——西落斯·梅考克（美国国际农机商用公司董事长）

管理最重要的是“建班子、定战略、带队伍”。

——柳传志（联想控股有限公司董事长，联想集团有限公司董事局主席）

超值服务

购买本书，免费分享畅销书电子试读本（非本书电子版）。

下载步骤：1.登录中国法制出版社官网（www.zgfzs.com）

2.找到“增值服务”栏目

3.找到“分享喜悦”分栏

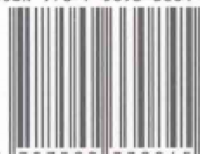
4.点击《不可不知的1000个管理常识》

5.输入密码 fxxy168

6.下载成功

上架建议 管理·大众读物

ISBN 978-7-5093-3084-5



定价：48.00元

精读好书，分享喜悦！